

# Información y Comunicación para Comunidades



Luis A. Ordóñez V.,  
María Eugenia Peña de Arias,  
Marianne Robles, y  
María Esther Remedios.

Una aproximación a la solución de los problemas  
de comunicación e información de la sociedad  
venezolana

UNIVERSIDAD SIMON  
BOLIVAR  
[Doctorado  
Interdisciplinario en  
Ciencias Sociales]  
[Seminario de la  
Participación, curso  
2009]

[Marzo, 2010]



# **Información y Comunicación para Comunidades**

## **Índice.-**

<b>De los autores.....</b>	<b>5</b>
<b>A modo de Introducción: Información y Comunicación: Una oportunidad para la Participación Ciudadana, Luis A. Ordóñez V.....</b>	<b>7</b>
<b>SIC- Alcaldía: un sistema para la relación con los medios de comunicación, María Eugenia Peña de Arias.....</b>	<b>13</b>
<b>SABUESO: Recursos de información para los Consejos Comunales, Marianne Robles.....</b>	<b>23</b>
<b>TIC-Alcaldía: fomentando la participación de los Ciber-Ciudadanos, María Esther Remedios .....</b>	<b>29</b>
<b>ÚNETE: ¡Juntos por una Venezuela Participativa!, Luis A. Ordóñez V.....</b>	<b>39</b>



## **Información y Comunicación para Comunidades**

### **De los autores.-**

**Luis A. Ordoñez Vela,**

Lic. Química, Doctor en Bioquímica, Miembro de la Sección de Estudios de la Participación, Universidad Simón Bolívar, Depto. CTC.

**María Eugenia Peña de Arias,**

Comunicadora Social. Profesora de las especializaciones en Comunicación Organizacional y Periodismo Digital de la Universidad Monteávila.

**Marianne Robles,**

Bibliotecólogo, Coordinadora de la Especialización en Periodismo Digital de la Universidad Monteávila y Profesora de Seminario de Trabajo especial de Grado.

**María Esther Remedios,**

Lic. en Computación con Maestría en Sistemas de Información, Directora del postgrado en Sistemas de Información de la UCAB, Investigadora de Tecnologías de Información basadas en Software Libre y de Código Abierto.



## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: UNA OPORTUNIDAD PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Luis A. Ordóñez V.**

Cada día se percibe mejor a nivel mundial que la verdadera renovación de la política, y los éxitos o fracasos en las luchas por el poder en el futuro, se basarán en el mayor o menor grado de participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones en los diferentes niveles de la administración de lo público (1). En mucho, la participación eficiente del ciudadano y de las diferentes comunidades que lo agrupan se basa en la disponibilidad de adecuados y suficientes mecanismos de información y comunicación, los cuales están íntimamente relacionados con las culturas particulares de cada conglomerado.

A su vez, pareciese que cada vez más, las tecnologías digitales de información y comunicación (TIC's) tienen la capacidad de resolver por la vía de la conectividad, varios cuellos de botella que, en nuestro medio, vinculan negativamente la cultura y la participación ciudadana. Resulta así que, con la mirada puesta en el futuro, debemos considerar simultáneamente la participación, la cultura y la conectividad a la hora de intentar comprender cual pudiese ser el efecto de una mayor información y comunicación sobre las interacciones al interior de una comunidad, y entre la comunidad y el entorno que la rodea.



Fig. 1

Son muchas las esperanzas puestas en este “incremento de la conectividad” como panacea para solucionar los problemas de interacción y participación de las comunidades. Latinoamérica no se ha quedado atrás en estos procesos de transformación de la democracia a través de los cambios logrados en los espacios públicos (2), pero, sin embargo, la conectividad en el nivel requerido pareciese no estar ocurriendo en nuestro medio con la fuerza y la rapidez necesaria, ni siquiera en los niveles de la educación superior.

En un estudio reciente (3) pretendimos analizar la presencia de páginas web, blogs o media social como mecanismos de vinculación de las Federaciones de Centros de Estudiantes de las universidades venezolanas con sus comunidades, y las visiones "organizativas" que de las mismas tienen los estudiantes al frente de esas organizaciones. Los resultados sugirieron

tanto "analfabetismo digital" como "analfabetismo organizacional" por parte de la dirigencia del movimiento estudiantil.

Una consecuencia directa de esta situación, al conjugarse con el alto recambio de los dirigentes estudiantiles, es el bajo "aprendizaje organizacional" que impide mantener iniciativas de largo aliento relativas a la participación ciudadana y a la socialización para la participación en los nuevos ingresos al subsistema de educación superior en el país. Esto nos llevó a sugerir que la alfabetización digital debería ser responsabilidad del sistema educativo, en tanto que responsable final de las experticias adquiridas en la escuela y que pudiesen servir de plataforma para la inserción social y laboral de los graduandos.

Lo anterior explica el porqué pienso que ha llegado el momento de convertir al conectivismo en un tema político en la educación superior. Por conectivismo nos referimos a la teoría que establece que el conocimiento, y por lo tanto el aprendizaje, es distributivo, es decir, no está localizado en ningún lugar específico, sino que consiste en la red de conexiones formadas por la experiencia y las interacciones que ocurren con una comunidad de "conocedores". En contraste con el "analfabetismo digital" de la gran mayoría de nuestros estudiantes y profesores universitarios, que conjuntamente con el "analfabetismo organizacional", disminuyen la posibilidad de que el sector representado por la educación superior incida positivamente en las sociedades donde están presentes, el hecho de que existan herramientas y conceptos que puedan ser utilizados para aprender los muchos tópicos de importancia que requiere urgentemente el desarrollo, nos obliga a devenir en "activistas políticos" de la introducción acelerada de los principios y práctica del conectivismo en nuestras universidades, para de allí impactar a la sociedad en general.

La incorporación de las tecnologías digitales y el enfoque "conectivista" es mucho más que dominar nuevas herramientas o lenguajes, es un poderoso mecanismo para introducir a nuestros jóvenes en diversos aspectos de la modernidad y permitirles así que participen activamente en nuestras sociedades. Deberíamos estar, los docentes, buscando maneras de abrir nuestras universidades a la práctica conectivista, de manera de "cambiar para bien" las opciones culturales disponibles a nuestra juventud.

Como es obvio, insertar el conectivismo en la educación, y de allí en la sociedad no es algo sencillo. Desde los lugares y estilos de definición de políticas públicas a nivel macro, pasando por nuestras "culturas para el aprendizaje" ancladas en realidades culturales y psicológicas como las de los entornos de control que manejamos como sociedad, o los estilos de liderazgo socialmente aceptados, o las mismas relaciones de lo público y lo privado que alteran nuestras respuestas al hecho educativo a nivel meso, hasta los "ambientes de consumo" del hecho tecnológico-educativo, tienen consecuencias inmediatas sobre la mayor o menor penetración de las tecnologías digitales en los ambientes educativos (ver Fig.2).

Si todo lo anterior es cierto, resulta también muy difícil el penetrar la sociedad como un todo con las tecnologías digitales y las oportunidades que ofrecen. Contemplar la posibilidad de que una comunidad "aprenda de la web", y utilice este aprendizaje para interactuar más eficientemente a su interior y con el entorno inmediato o mediato es casi un sueño dadas la poca capacidad del sistema educativo para introducir los ciudadanos a la



conectividad y a las circunstancias actuales de politización y enfrentamiento en el seno de nuestras comunidades. Sin embargo, allí está abierta una gran posibilidad de desarrollo social, de cambio cultural que puede y debe ser explorada. No es de extrañar entonces que surjan propuestas desde las universidades, producto de los estudios y análisis que se llevan a cabo en nuestras casas de educación superior y que pretenden facilitar la incorporación de los avances de la ciencia y la tecnología en nuestra sociedad.

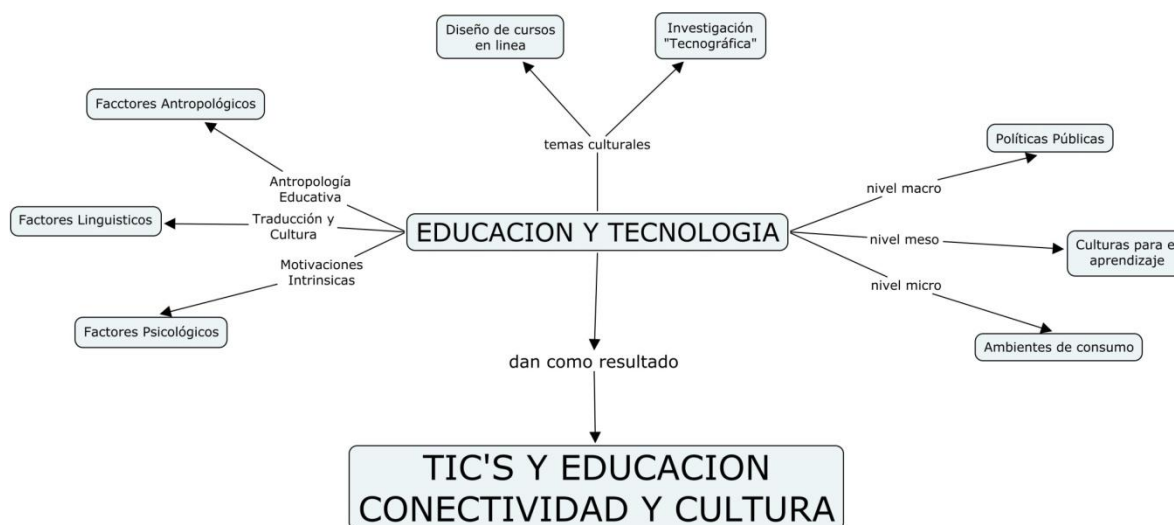


Fig. 2

Por todo lo anterior, en el en el curso de la ejecución en el año 2009 del Seminario Participación: Un abordaje interdisciplinario del Doctorado Interdisciplinario en Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Simón Bolívar, en Caracas, Venezuela, nos dimos a la tarea de buscar mecanismos para apoyar este incremento en conectividad de las comunidades basándonos en instrumentos existentes en la realidad venezolana.

Una posibilidad real de lograr el objetivo era el utilizar a las Alcaldías y los Consejos Comunales, nueva figura de organización de las comunidades en el país de acuerdo a la Ley de los Consejos Comunales aparecida en la Gaceta Oficial N° 5.806 Extraordinaria del 10 de abril de 2006. Aunque nacida en el fragor del proceso político que se ha venido adelantando en el país a raíz de la llegada de Hugo Chávez a la Presidencia, lo que ha llevado a algunos sectores a no aceptar "a priori" algunas de sus iniciativas, lo cual no dejo de afectar el conocimiento y aplicación de esta Ley por algunos sectores, la verdad es que la vinculación entre Los Alcaldes, los Concejos Municipales y las poblaciones establecidas en los espacios geográficos cubiertos por estas estructuras no han dejado de venirse resquebrajando como parte de todo el proceso de deterioro político de la sociedad venezolana.

Esa falta de comunicación, esa falta de credibilidad, que surge entre los niveles de dirección política de la sociedad y los ciudadanos, son precisamente los que mas requieren de mecanismos de información y comunicación a fin de re establecer los necesarios nexos ente la población y sus dirigentes. En medio de todas estas verdades, allí están los Consejos Comunales, experimento vivo que pudiese permitir adelantar acciones para generar una

nación de ciudadanos, una nación de propietarios, una nación de grupos humanos construyendo su propio destino. Si entendemos a los Consejos Comunales como la asociación final de los ciudadanos, a nivel de las parroquias y los municipios, como instancias capaces de agregar intereses en esos niveles, y de canalizar esfuerzos y recursos para el enfrentamiento de los problemas de estas comunidades, nos encontramos entonces frente al espacio primero de aprendizaje de ciudadanía, frente a la oportunidad primera de participación ciudadana. Y este debe ser un lugar para el aprendizaje, y es por ello un lugar ideal para el aprendizaje conectivista, para la obtención de conocimiento gracias a la red.

Es a través de este prisma que debemos evaluar las bondades de los Consejos Comunales, a través de las posibilidades reales que tengan o faciliten para lograr generar más y mejores ciudadanos. Pero como expresamos en párrafos anteriores, esta generación de ciudadanos, esta acumulación de conocimientos para la ciudadanía no es automática. Requiere de muchos e inteligentes esfuerzos, desde combatir la propia politización de los ambientes comunitarios donde se rechazan o aceptan propuestas de forma irracional basadas en el “color” del proponente, hasta reprimir esa tendencia de nuestros dirigentes, basada en patrones culturales de lo que debe ser el “jefe”, que obligan a la acción inmediata, “al operativo”, sin antes analizar con cuidado las verdaderas alternativas y sus consecuencias como oportunidades que se abren ante el decisor.

Todos estos problemas relacionados con la participación del ciudadano venezolano pueden ser percibido como ubicados en una matriz conformada por “nidos” sucesivos (3), en forma

A partir de: Ostrom, Elinor.

A diagnostic approach for going beyond panaceas. PNAS 104(39), 15181-15187 (2007)

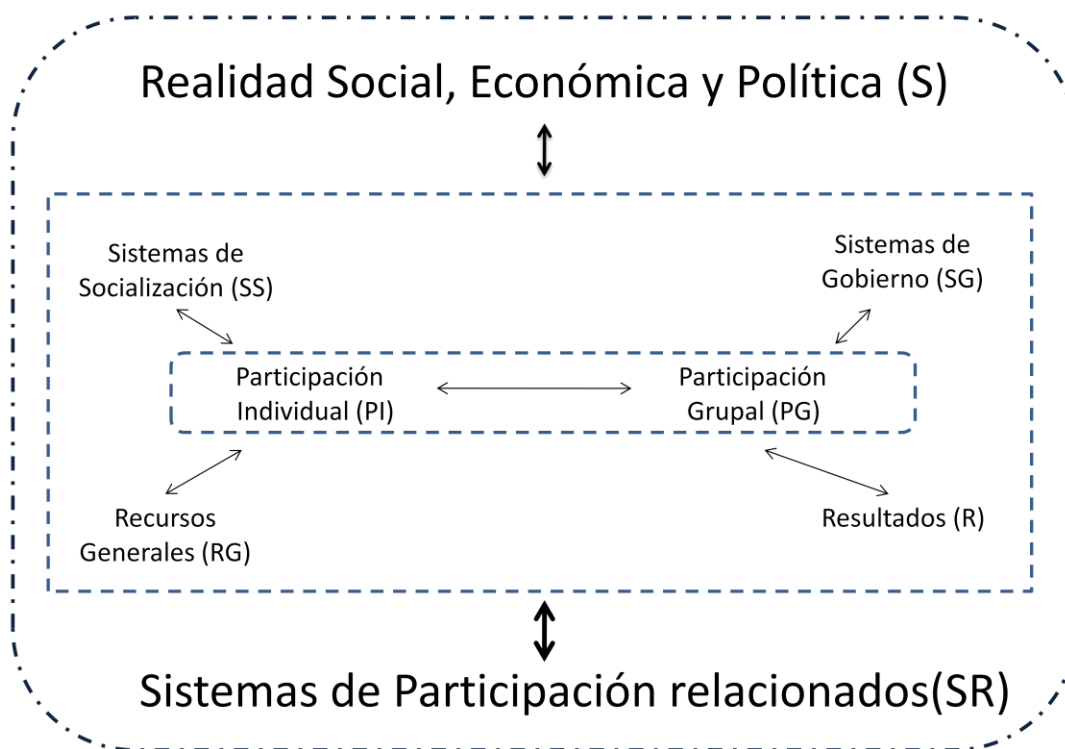


Fig.3

similar a la propuesta por la Premio Nobel en Economía del 2009, Elinor Ostrom, para los problemas ambientales.

El esquema elaborado a partir de los generados por Ostrom destaca que las características de la interacción a nivel individual y grupal van a ser la consecuencia de cuatro tipos diferentes de interacciones del entorno y los ciudadanos, tanto a nivel individual como en el de ciudadanos organizados. Por una parte, el efecto mayor o menor que puedan tener los mecanismos socializadores con que cuenta la sociedad para la participación, fundamentalmente la familia y la educación. Igualmente la cantidad y calidad de recursos con que cuenta la comunidad en forma pública o a través de la acumulación individual; sin dejar de lado los diferentes aspectos legales e informales de sistemas de gobierno que modulan en mucho los patrones de interacción y las formas de manejo de conflictos de la comunidad. Todo lo anterior va de la mano con las posibilidades de emulación o de rechazo que pueden producir en un momento determinado los resultados anteriores que, en esfuerzos de participación, hayan podido obtener los grupos de ciudadanos. Indudablemente que estas variables a nivel meso van a ser afectadas por las realidades sociales, económicas y políticas en que se desenvuelve cada comunidad en particular y que varían no solo de una región a otra, sino al interior de cada región en función de factores tan variados como la geografía y la historia.

En lo que sigue se presentan diferentes alternativas pensadas para facilitar esta incorporación de los habitantes de los diferentes espacios geográficos cubiertos por los Municipios a la participación vía Consejos Comunales a través de posibles soluciones a los problemas cotidianos de información y comunicación. Como ya se indicó, las mismas fueron generadas en un ambiente académico y persiguen incrementar las posibilidades de convertir a los Consejos Comunales en verdaderos agentes de cambio social. Aun mas, los ejercicios parten de la base que los Alcaldes, y las Alcaldías como elementos cercanos al ciudadano, deben ser pivotes fundamentales en este esfuerzo. Porque al final, si los consejos van a transformar verdaderamente a los ciudadanos, estos ciudadanos percibirán a las Alcaldías como parte de sus herramientas para construir ese mundo mejor al que todos tenemos derecho a soñar.

En el primer trabajo, el de María Eugenia Peña de Arias, se explora la comunicación desde el punto de vista de la oficina del Alcalde, surge entonces la necesidad de conocer más y mejor a los Consejos Comunales, cuestión que aborda Sabueso, el trabajo de Marianne Robles. Sobre como conformar las redes digitales que permitan el flujo eficiente de este cúmulo de información y comunicación es el objetivo de la ponencia de María Esther Remedios, para concluir con un ejemplo práctico de Luis Ordóñez, Únete, propuesta presentada al concurso Ideas del año 2006, donde quedó entre los finalistas en el área social. Los cuatro trabajos conforman así una unidad susceptible de ser considerada en cualquier proyecto de desarrollo de la conectividad en una comunidad determinada. Aquí los sometemos a la consideración del público lector.

Caracas, marzo, 2010

## Referencias.-

- 1.- Barnes, M., Newman, J. y Sullivan, J., Power, Participation and Political Renewal: Case studies in public participation (The Policy Press, UK, 2007)
- 2.- Avritzer, Leonardo, Democracy and the Public Space in Latin America (Princeton University Press, USA, 2002)
- 3.- Ordóñez V., L.A., Información y Tecnología: el caso del movimiento estudiantil venezolano (2009) en <http://www.cibersociedad.net/congres2009/es/coms/informacion-y-tecnologia-el-caso-del-movimiento-estudiantil-venezolano/289/> bajado enero de 2010.
- 4.- Ley de los Consejos Comunales (2006). *En Gaceta Oficial N° 5.806 (extraordinaria)*. Disponible en [http://www.minec.gob.ve/leyes\\_pdf/ley\\_consejos\\_comunales.pdf](http://www.minec.gob.ve/leyes_pdf/ley_consejos_comunales.pdf). Consultado en enero, 2010.
- 5.- Ostrom, Elinor: A diagnostic approach for going beyond panaceas. PNAS 104(39), 15181-15187 (2007)

## **SIC-ALCALDÍA: PROPUESTA DE UN SISTEMA PARA LA RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**María Eugenia Peña de Arias**

Estimado Sr. Alcalde:

Bien sabe usted que en estos tiempos lo que no se comunica no existe, o peor aún, si no comunica su identidad otros lo harán, y le tocará el difícil trabajo de hacer coincidir la identidad con la imagen que sus públicos se han hecho de usted. Es por eso que le sugiero que, con el apoyo de su equipo de comunicaciones, haga esfuerzos para controlar los flujos de comunicación, de manera que la imagen que proyecte, esa percepción que de usted y su gestión tienen los ciudadanos, sea coherente con la identidad de la institución que dirige.

La comunicación de las instituciones públicas es una preocupación compartida en varias latitudes y a diferentes niveles de gobierno. Influir en la información que publican los medios de comunicación, evitar filtraciones indeseadas, posicionar políticas y líderes en la opinión pública son aspectos que forman parte de la agenda política de todo funcionario que entienda el peso del llamado cuarto poder en las democracias contemporáneas. Los ciudadanos ven el mundo a través de los ojos de los medios de comunicación. Al informar, los medios proponen pautas de interpretación de la realidad, sugieren cómo definir, pensar y sentir sobre los problemas (Entman, 2007). Por ello es un trabajo constante de las oficinas de prensa de las instituciones cultivar las relaciones con los medios y con los periodistas para asegurar cierta capacidad de influencia en esas representaciones sociales.

Aunque este asunto está en las intenciones de todos los funcionarios y sus gabinetes de prensa no siempre se consigue esa capacidad de influir. En muchas ocasiones, porque no se cuenta con un esquema de funcionamiento que permita dar respuesta oportuna a las demandas de información de los medios de comunicación. Por esa razón, como su consultora en materia de comunicaciones le propongo implementar el modelo **SIC-Alcaldía: Sistema de Información y Comunicación con la Alcaldía** para consolidar sus modos de relación con los ciudadanos a través de los medios de comunicación convencionales, e impulsar canales de comunicación gestionados directamente por su departamento de comunicaciones. Ese modelo no sólo le facilitará comunicar directamente su identidad, sino que permitirá a la Alcaldía apoyar a los ciudadanos organizados de su localidad, entre ellos los que participan en los Consejos Comunes (CC), en la comunicación de su gestión a las comunidades.

## SIC-Alcaldía

El modelo responde a los siguientes principios:

**Planteamiento estratégico:** en consonancia con la tendencia mundial en la organización de departamentos de comunicación, éstos deben ser capaces de adaptarse proactivamente a los cambios del entorno (Canel, 2007). En ese sentido, el modelo SIC-Alcaldía propone un sistema de funcionamiento flexible, capaz de responder a los requerimientos de los periodistas y hacer uso de distintos instrumentos de comunicación.

**Buena reputación:** el despacho de comunicaciones debe ser la primera referencia de los periodistas para acceder a la información (Díaz, 2009) sobre la gestión de la institución, del Alcalde y de la comunidad. Por lo tanto, su sistema de funcionamiento debe asegurar rapidez y calidad en la respuesta.

**Información:** se debe enfatizar el contenido informativo, no propagandístico, de los materiales que se generen desde la Alcaldía. La meta debe ser ganar y mantener espacio en los productos informativos de los medios de comunicación, no en las páginas de publicidad. Los ciudadanos, señor Alcalde, están cansados de ver la relación prensa-poder en términos de antagonismo o en términos de amiguismo. En SIC-Alcaldía son los periodistas que trabajan en la institución quienes tienen la responsabilidad de proporcionar noticias a sus pares de los medios, siguiendo los lineamientos estratégicos del Alcalde y su equipo de gobierno, encargados de establecer la agenda.

**Personalización:** como cada información publicada cuenta, cada relación con cada periodista cuenta (Díaz, 2009).

**Audacia:** el sistema incluye procedimientos de autoevaluación a fin de asegurar una constante revisión de las estrategias de comunicación y propiciar un sano inconformismo con lo que ya se hace (Díaz, 2009).

Estos principios requieren una estructura organizativa con las siguientes características: Acceso al más alto nivel de gobierno. Los modelos de organización de departamentos de comunicaciones que han probado instituciones públicas como la Casa Blanca o el número 10 de Downing Street confirman que el Jefe de Comunicaciones debe asistir a las reuniones de más alto status y depender del Jefe de Gabinete o su equivalente. Si quiere profundizar en cómo los norteamericanos y los británicos han llegado a esta conclusión, le recomiendo revisar la descripción histórica que hace María José Canel en su libro *Comunicación de las instituciones públicas* (2007) sobre la organización de la oficina de comunicación de estas dos instituciones.

Una tendencia similar se consolida en las empresas, que se identifican con las instituciones públicas en la necesidad de generar una imagen fiel a su identidad. La Asociación de Directivos de la Comunicación de España reportaba en su informe de 2005 que en el 31,8% de las empresas el responsable de Comunicación depende de Presidencia, y en el 28,5% del Director General (Citado por Gutiérrez, 2009).

Por esta razón, el sistema de comunicación enfatiza la referencia permanente al equipo de gobierno de la Alcaldía.

Descentralización en la ejecución: el sistema opera a partir de un diseño organizacional que, a la vez que evita los embudos de información que impiden la rapidez en la respuesta, no pierde la unidad con la cabeza. En ese sentido, la organización propuesta es cónsona con la política de flexibilización de los procedimientos de gestión orientada a responder con mayor rapidez a los cambios, enunciada en el Manual Descriptivo de Competencias Genéricas de Cargos de Carrera de la Administración Pública Nacional 2008 (Ministerio del Poder Popular para la planificación y el Desarrollo, 2008).

Sustentabilidad económica: seguro estará pensando, Sr. Alcalde, que usted no cuenta con el presupuesto de la Casa Blanca, ni de Downing Street, ni de las grandes empresas privadas españolas Zara o El Corte Inglés. Por eso, puede utilizar el modelo manteniendo una mínima nómina de personal e innovando con herramientas de comunicación que suponen una limitada inversión para su funcionamiento.

Para visualizar los actores, fines y medios propuestos, le presento el modelo de comunicación que sustenta al SIC-Alcaldía<sup>1</sup>.

Quién (emisor)	Identificación de los voceros en las reuniones que el Jefe de Prensa sostiene diariamente con el Alcalde y su equipo de gobierno
Dice qué (mensaje)	El mensaje del día se establece conjugando la agenda de la institución, la agenda mediática y las informaciones provenientes de los CC
Por cuál canal	El SIC-Alcaldía contempla la identificación de la mejor herramienta comunicacional de información según el mensaje que se quiera transmitir. La Alcaldía puede hacer uso de medios convencionales como las notas de prensa, las ruedas de prensa, las declaraciones, el dossier de prensa, las entrevistas, las filtraciones, los encuentros informales; o utilizar otros mecanismos como los blogs
A quién (destinatario)	El <i>target</i> al que se dirige el SIC-Alcaldía son los periodistas
Con qué efecto	El SIC-Alcaldía sugiere mecanismos de medición de impacto

## Rutina de funcionamiento

Para concretar los principios antes señalados, especialmente el logro de una buena reputación a partir de una respuesta oportuna a las demandas de información y el establecimiento de una agenda propia con capacidad de influir en la conformación de la agenda mediática, el SIC-Alcaldía plantea un sistema de funcionamiento de la Oficina de Prensa que contempla los plazos y rutinas con las que trabajan los medios. Como usted sabe, Sr. Alcalde, los medios privilegian la información rápida, de fuentes creíbles y con capacidad organizativa para atender a sus requerimientos. Por eso, su Oficina de Prensa debe estar preparada para atender a los periodistas.

<sup>1</sup> La revisión se hace tomando como referencia el clásico modelo de comunicación de Harold Lasswell (1993), que ha inspirado los estudios de comunicación política.

Asimismo, el SIC-Alcaldía contempla como parte de las rutinas de comunicación una atención permanente a las informaciones que emanan de los CC para incorporarlas a su agenda informativa.

Le sugiero una rutina de funcionamiento inspirada en el modelo de la Oficina de Prensa de la Casa Blanca, descrita por María José Canel (2007) en el libro antes recomendado. A juicio de esta investigadora, quien además de estudiar este tema ejerció el cargo de Directora General del Gabinete de la Ministra de Educación, Cultura y Deporte del gobierno de José María Aznar, este modelo “ofrece pistas para valorar el carácter estratégico de cualquier oficina de comunicación de instituciones políticas” (Canel, 2007, 177).

Esa rutina ha sido adaptada a las posibilidades de su Alcaldía, suprimiendo pasos consolidados en la Casa Blanca, que podrían generar una excesiva demanda de tiempo y recursos. Tal es el caso del *gaggle*<sup>2</sup> y el *briefing*, que constituyen los dos momentos fijos de encuentro del Jefe de Prensa con los periodistas. El primero, que tiene una duración de 15 minutos, permite al Jefe de Prensa tantear los intereses informativos de los periodistas. El segundo, es la sesión de información y respuesta a preguntas a la que se somete diariamente el Jefe de Prensa (Canel, 2007). En el SIC-Alcaldía, la información que se recaba en el primero de ellos se obtiene a través del monitoreo de medios que hace habitualmente la oficina de prensa de una institución pública. El segundo sólo se convoca en caso de que la planificación estratégica de la Alcaldía así lo defina.

El orden de esa rutina de funcionamiento es el siguiente:

1. Reunión del Jefe de Prensa con el Alcalde y su equipo de gobierno para tener una primera aproximación a lo que será la agenda del día
2. Reunión del Jefe de Prensa con su equipo para recopilar información sobre la agenda mediática y sobre las congruencias o discrepancias de ésta con la agenda del Alcalde. Un periodista dedicado a la atención de los CC informa de sus posibles aportes a la agenda informativa de la institución
3. Reunión del Jefe de Prensa con el Alcalde para decidir el mensaje del día, el vocero y los canales de comunicación
4. Reunión del Jefe de Prensa con su equipo para informarles el mensaje del día que han de transmitir a través de sus contactos con la prensa
5. Difusión del mensaje a través de los canales de comunicación seleccionados
6. Reunión del Jefe de Prensa con su equipo para hacer el balance de la gestión comunicacional del día.

Seguramente, se estará preguntado por el beneficio que puede tener la inversión de tiempo en reuniones. Recuerde que para posicionar un mensaje en los medios, fiel a lo que quiere comunicar, es necesario que conozca las expectativas informativas de éstos, transmitidas por el Jefe de Prensa. A su vez, él necesita lineamientos claros sobre los temas de interés para la Alcaldía y la comunidad.

### **Mecanismos para la recogida y divulgación de la información**

Siguiendo el principio de planteamiento estratégico, el SIC-Alcaldía requiere recabar la información del entorno y de la propia institución para poder atender proactivamente a las

---

<sup>2</sup> Se traduce como pandilla o grupo. Se refiere a la “pandilla” de los periodistas que están destacados en la Casa Blanca



demandas de los periodistas. Por ello, es imprescindible contar con herramientas que faciliten la recopilación de información y con medios que permitan informar a los medios de comunicación.

Para identificar los temas de la agenda pública que pueden activar la necesidad de solicitar información de la Alcaldía le recomiendo que mantenga el *clipping*<sup>3</sup> que se viene haciendo en la Oficina de Prensa. Sin embargo, le animo a contratar servicios de consultoras de comunicación para hacer análisis de contenido de esas recopilaciones de informaciones, para identificar los temas recurrentes en la agenda mediática, los nichos de posicionamiento y las valoraciones que se hacen de su persona y su gestión. Recuerde que más allá de divulgar los temas que son noticia, los medios tienen la capacidad de posicionar en sus audiencias los enfoques y definiciones de los temas (Aday, 2006). La posibilidad de influir en la agenda mediática se sustenta necesariamente en un conocimiento profundo de esos enfoques.

Estas herramientas no sustituyen el cultivo de las relaciones personales que su Jefe de Prensa debe entablar con los periodistas. El éxito de la Oficina de Prensa en anticiparse a la información publicada está en que sea la primera referencia para la consulta. Esto exige confianza, que hay que ganar en el mediano y largo plazo, y que se construye con la calidad en el servicio y con la atención personal a cada periodista. Por ello, es especialmente importante que el Jefe de Prensa esté muy atento a los nombramientos y remociones de los periodistas y las fechas que son especiales para ellos, como cumpleaños, bodas, etc. (Díaz, 2009).

He indicado que el SIC-Alcaldía es un sistema que permite a la institución prestar el servicio de relación con los medios a los ciudadanos organizados, específicamente a los CC. Bien conocemos, señor Alcalde, la heterogeneidad de estas instancias de participación y su rápida proliferación. Sólo en el caso del Distrito Metropolitano estamos hablando de casi 600 CC, según cifras de junio de 2007 (García-Guadilla, 2008).

La aproximación a los CC se complica porque los estudios que hay sobre ellos hacen ver que no hay unidad en los fines perseguidos, la mayoría de ellos tiene un carácter técnico-clientelar, que los hace percibirse como “correa de transmisión para el otorgamiento de los recursos del gobierno” (García-Guadilla, 2008, sección 2, párr. 5). Una minoría se ve como espacio para el empoderamiento y como medio para lograr transformaciones en la sociedad (García-Guadilla, 2008). Esta diversidad en los fines necesariamente influye en su interés para posicionar información en los medios.

A esto se suma el hecho de que aunque en su estructura organizativa está considerada la posibilidad de conformar un Comité de Medios de Comunicación e Información (Ley de los Consejos Comunales, 2006), podrían no estar activos o no considerar relevante la relación con los medios de comunicación. Aunque falta data consolidada, una revisión de la información publicada por El Nacional entre 2006 y febrero de 2009, realizada por la autora, indica que en muy pocas ocasiones los CC han logrado cobertura mediática directamente, específicamente en 3 de 25 notas publicadas sobre problemas que atañen a las comunidades.

Sin embargo, más allá de que la divulgación de su gestión sea o no percibida como una necesidad por parte de los CC, lo cierto es que la transparencia luce como una necesidad impostergable para limpiar la imagen negativa que los asocia más a un proyecto político

---

<sup>3</sup> Monitoreo de medios que se hace para conocer la cobertura que se ha hecho de la institución.

que a un espacio para la participación. Para la Alcaldía, favorecer la transparencia de los CC, brindándoles su plataforma de relación con los medios, se constituye en un objetivo estratégico, pues a la vez que reduce la percepción de lejanía entre comunidad y autoridad local, le permite un conocimiento de primera mano de las actividades que desde los CC se impulsan para el beneficio de la comunidad. Recalco, Sr. Alcalde, que es su institución la que tiene capacidad de influir en la agenda pública y la agenda mediática, pues las redes informativas están diseñadas para atrapar al “pez grande” por utilizar la plástica metáfora propuesta por Gaye Tuchman (1978) para explicar los criterios que rigen en los medios para desplegar su equipo de periodistas.

Por eso Sr. Alcalde es que para el desarrollo de una buena estrategia de relación con los medios conviene tener vinculación con los CC, a fin de determinar las informaciones que puede ser pertinente presentar a los medios. Lamentablemente, hay varios factores que entorpecen la recopilación de información de los CC por parte de la Alcaldía. En primer lugar están las diferencias políticas. Afortunadamente parece ser una tendencia minoritaria en los CC el que las posturas políticas distintas sean rechazadas. Le invito a revisar el Estudio sobre los consejos comunales publicado por la Fundación Centro Gumilla en el 2008 para ampliar datos al respecto. Esto luce promisorio a la hora de estrechar vínculos entre la Alcaldía y estas organizaciones. En segundo lugar, la misma naturaleza de los CC determina que el comité de Comunicación, en caso de que funcione, tenga limitaciones de tiempo para atender las solicitudes de información de la Alcaldía.

Sin embargo, usted tiene una poderosa herramienta que le puede ayudar a recabar la información de los CC, siempre que esté sustentada en una estrategia de relaciones públicas con los CC de la comunidad, orientada a vencer resistencias y a valorar el impacto positivo que sobre sus causas puede tener la cobertura mediática. Es una herramienta que para su equipo sólo supone asumir la administración y que supera las limitaciones de tiempo que pueden tener los CC. Le propongo abrir en su sitio web la posibilidad de recibir informaciones de los CC.

Esta es una práctica adoptada por grandes medios nacionales e internacionales para recopilar información proveniente de fuentes no periodísticas. Veamos, por ejemplo, el espacio que ha ido ganando la sección Yo reportero de el-nacional.com. Desarrollando este sitio, Sr. Alcalde, formaría parte del grupo de funcionarios públicos y políticos que han entendido las posibilidades que brindan a su gestión los medios digitales.

Si hace una revisión de los sitios web de las alcaldías de Caracas para el momento en que este documento fue escrito (febrero del 2009) encontrará que el de Sucre estaba en construcción; el de la Alcaldía Metropolitana sólo ofrecía un limitado espacio para la interactividad a través de encuestas; en el de la Alcaldía de Libertador se había abierto un espacio para foros, y dentro de ellos uno concretamente destinado a los CC, pero que éste no había recibido mensajes en un mes. El de Baruta, señor Alcalde, tiene algo muy interesante: la posibilidad de mandar un mensaje directamente al alcalde. Algo similar tiene Chacao, donde el mensaje no se dirige al alcalde, pero permite la posibilidad de un contacto directo con la Alcaldía mediante SMS. El de El Hatillo permite enviar correos electrónicos. En todos los casos son espacios destinados a los ciudadanos, pero no una herramienta de contacto con los consejos comunales.

El siguiente cuadro resumen permite visualizar los instrumentos para la recolección de información considerados en SIC-Alcaldía.

<b>Agenda de la Alcaldía</b>	<b>Intereses de los periodistas</b>	<b>Información de los CC</b>
Reuniones con el alcalde y su equipo de gobierno	Contactos personales Clipping Análisis de contenido (a contratar)	Contacto a través del sitio web de la Alcaldía

### **Canales de comunicación considerados en el SIC-Alcaldía**

Indicábamos que la audacia es un principio clave en la propuesta. Innovar en los mecanismos de comunicación con los medios es una obligación si se quiere mantener el interés de estos. Podemos clasificar estos canales de comunicación según los fines que persiguen, guía que orientará la elección de los canales, una vez identificados los mensajes y los voceros.

Aquéllos orientados a conseguir que la información se publique tal y como desea la institución, respetando la jerarquización propuesta por la institución y privilegiando el enfoque que tiene ésta del tema tratado. Ahí incluimos las notas de prensa, comunicados y el dossier.

Aquéllos donde se privilegia la exposición directa de los voceros ante los periodistas, a fin de que éstos puedan aclarar sus dudas y establecer una relación directa con los funcionarios o miembros de los CC. Ese es el fin que persiguen las ruedas de prensa, las entrevistas y los encuentros informales.

A estos primeros dos grupos usted los conoce sobradamente, Sr. Alcalde, porque son los mecanismos que habitualmente utiliza su oficina de prensa. Sin embargo, si quiere profundizar en los fines de cada uno y el mejor modo de usarlos, lo remito nuevamente al libro de María José Canel. Quisiera centrar su atención en un tercer grupo de canales que todavía son poco explotados en Venezuela, y que le permiten aprovechar las ventajas de las Tecnologías de Información y Comunicación para tener visibilidad entre los ciudadanos y los medios de comunicación.

Me refiero concretamente a aquéllos que, aprovechando las oportunidades de Internet, intervienen en los espacios de la web 2.0. Concretamente le propongo un blog para la Alcaldía.

Usted se preguntará por qué un blog se incluye en un modelo como el SIC-Alcaldía, orientado a mejorar la relación de su institución con los medios de comunicación. Y es que investigaciones recientes adelantadas por Wallsten (2007), sobre la relación entre *The New York Times* y blogs norteamericanos con contenido político, revelan que los periodistas se nutren de los blogs para identificar los temas que interesan a los ciudadanos. En muchos casos, los blogs más importantes lograron influir en la agenda de este periódico.

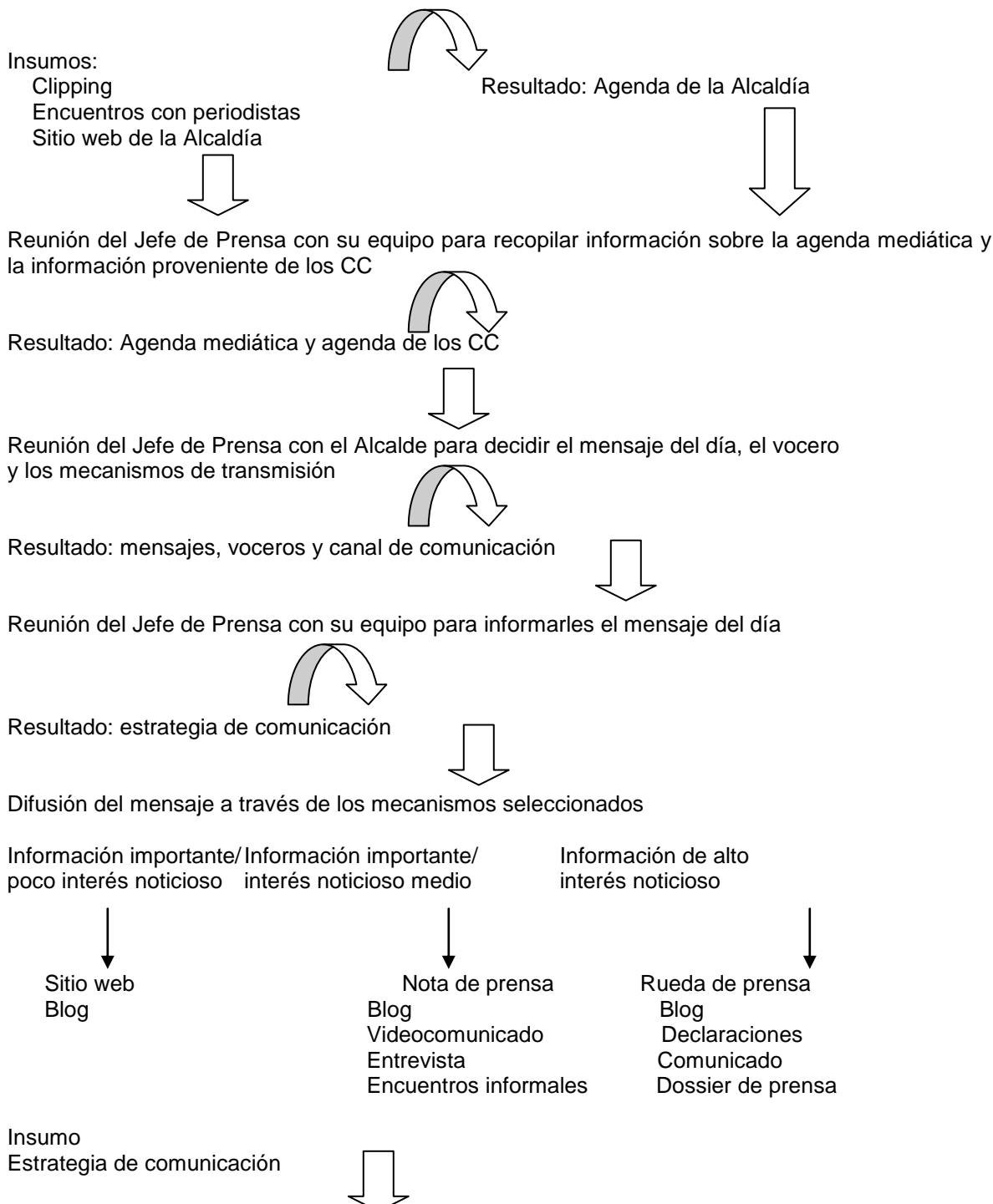
Entendería su preocupación por el hecho de que el blog de un alcalde nunca será como el blog de un ciudadano común, pues los periodistas siempre sospecharán de la direccionalidad de la información. Sin embargo, le recuerdo que ésta no es una estrategia única de comunicación, y que el mensaje del blog sería coherente con el mensaje que se divulgue a través de mecanismos más convencionales.

Por otra parte, hay estudios que indican que los blogs están siendo usados por los políticos para intentar acortar la distancia que existe entre ellos y sus gobernados (Coleman & Moss, 2008). De ahí que puedan ser un espacio para una comunicación más directa con los CC de su municipio.

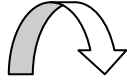
## Modelo SIC-Alcaldía

Sr. Alcalde, a continuación le presento la graficación del modelo.

Reunión del Jefe de Prensa con el Alcalde y su equipo de gobierno para tener una primera aproximación a lo que será la agenda del día



Reunión del Jefe de Prensa con su equipo para hacer el balance de la gestión comunicacional del día



Resultado: balance y propuesta de mejora

Para que la implantación de este modelo sea eficaz, se deben respetar ciertas pautas básicas, y en eso le recomiendo seguir los consejos de María José Canel (2007):

- Identificar el interés informativo de los mensajes que se quiere comunicar
- Acertar en la elección de los canales de comunicación. Para ello, se propone seguir los lineamientos incluidos en la propuesta
- No perder de vista que el periodista necesita noticias. No intentar hacer pasar como noticia lo que no lo es
- Adecuarse a los formatos periodísticos
- Evitar hacer perder el tiempo a los periodistas
- Evitar la sobreinformación
- No intentar controlar el mensaje más allá del ámbito de competencia (Canel, 2007).

SIC-Alcaldía requiere, como todo modelo, una revisión para que pueda ser adaptado a las necesidades concretas de una institución. Esa revisión pasa por:

- Organizar la Oficina de prensa de la Alcaldía, haciendo énfasis en una estructura flexible y acorde a los recursos con los que cuenta el municipio.
- Conocer los consejos comunales que hacen vida en el municipio a fin de detectar las necesidades de apoyo en materia de relación con los medios de cada uno.
- Con esta información, identificar indicadores que puedan ayudar a la Oficina de prensa a seguir y evaluar el desarrollo y los resultados del sistema
- Redactar un Manual de uso de los canales de comunicación propuestos
- Observar las rutinas que se dan actualmente en la Oficina de Prensa para identificar la frecuencia con la que debe implantarse el modelo.

## Referencias.-

- Aday, S. (2006). The Framesetting Effects of News: an Experimental Test of Advocacy versus Objectivist Frames. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 83 (4), 767-784. Recuperado el 3 de noviembre de 2008 de la base de datos Ebsco.
- Canel, M. (2007). *Comunicación de las instituciones públicas*. Madrid: Tecnos.
- Coleman, S., & Moss, G. (2008, March). Governing at a distance – politicians in the blogosphere. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 13(1/2), 7-20. Recuperado el 1 de Marzo de 2009, de Academic Search Complete database.
- Díaz, J. (2009). *Relaciones con los medios*. Ponencia presentada en la I Reunión de Departamentos de Comunicación, Universidad de Navarra, Pamplona.
- Entman, R. (2007). Framing Bias: Media in the Distribution of Power. *Journal of Communication*, 57, 163-173. Recuperado el 6 de noviembre de 2008 de la base de datos Ebsco.
- García-Guadilla, M. (2008). La praxis de los consejos comunales en Venezuela: ¿Poder popular o instancia clientelar? *Revista venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 14 (1). Recuperado el 17 de febrero de 2009 de la base de datos Scielo.
- Gutiérrez, E. (2009). *Proyectos de Comunicación*. Ponencia presentada en la I Reunión de Departamentos de Comunicación, Universidad de Navarra, Pamplona.
- Lasswell, H. (1993). Estructura y función de la comunicación en la sociedad. En Moragas, M. (ed.). *Sociología de la comunicación de masas*. Tomo II (pp. 50-68). México: Gustavo Gili.
- Ley de los Consejos Comunales (2006) *En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.806 (Extraordinaria)* Abril 10, 2006.
- Machado, J. (2008). *Estudio de los consejos comunales en Venezuela*. Caracas: Fundación Centro Gumilla. Recuperado el 27 de enero de 2007 de [http://f1.grp.yahoofs.com/v1/8JF\\_ScDBPmJK08C8znFjDISLIDSqDj2X24GeY6j5lcLKDFpUtGGKeVvKbOAgc4SwDq4PCkdvB7z5kMZzV64IL8UqoD7u\\_1aj3g/Materiales%20de%20apoyo%20del%20curso/Estudio%20de%20CC-%20Gumilla.pdf](http://f1.grp.yahoofs.com/v1/8JF_ScDBPmJK08C8znFjDISLIDSqDj2X24GeY6j5lcLKDFpUtGGKeVvKbOAgc4SwDq4PCkdvB7z5kMZzV64IL8UqoD7u_1aj3g/Materiales%20de%20apoyo%20del%20curso/Estudio%20de%20CC-%20Gumilla.pdf)
- Ministerio del Poder Popular para la Planificación y el Desarrollo (2008). *Manual Descriptivo de Competencias Genéricas de Cargos de Carrera de la Administración Pública Nacional 2008*. Recuperado el 3 de marzo de 2009 de <http://groups.yahoo.com/group/participacioninterdisciplinaria/files/>
- Tuchman, G. *Making News. A Study in the Construction of Reality*. New York: The Free Press.
- Wallsten, K. (2007). Agenda Setting and the Blogosphere: An Analysis of the Relationship between Mainstream Media and Political Blogs. *Review of Policy Research*, 24 (6), 567-587.

## **SABUESO**

**Marianne Robles**

Estimado Alcalde:

Atendiendo a su interés en tomar decisiones que estén alineadas con las necesidades de la comunidad y orientadas a la solución de sus problemas; y cumpliendo con nuestro compromiso de acompañarle a formular acciones concretas en el ámbito de los servicios de información para la comunidad, a continuación le presentamos la propuesta para la creación de SABUESO: Servicio de Apoyo para la Búsqueda y Utilización de Información para la Sociedad Organizada.

Para la elaboración de esta propuesta hemos tomado en cuenta su petición de identificar mecanismos para relacionar la Alcaldía con otras instituciones públicas o privadas, involucradas con la gestión local: los Consejos Locales de Participación Popular, los Consejos Comunales.

Con esta propuesta esperamos apoyarle en la integración y articulación de servicios que realmente satisfagan las necesidades del colectivo que delegó en usted la búsqueda de soluciones a sus problemas. Usted necesita contar con información que le permita conocer a fondo la situación real de su municipio y las características de sus habitantes. Los ciudadanos a su vez, necesitan ejercer sus roles de cogestión y contraloría.

Es conveniente que usted se relacione con los Consejos Comunales porque éstos son sus órganos administrativos y de ejecución de proyectos locales. Al igual que los Consejos Locales de Planificación Pública están definidos para vincularse e insertarse en los planes de desarrollo local, tienen presencia y voto para la construcción de un plan regional. Así, el sistema de información que le proponemos es una herramienta clave para planificar y decidir en las nuevas condiciones.

Muy cordialmente,

Marianne Robles



# Sabueso

En este documento se utiliza el estilo pregunta-respuesta para la descripción de SABUESO, con el propósito de facilitar su lectura y de favorecer la generación futura de materiales promocionales.

## **¿Qué es Sabueso?**

Es un sistema de información a partir del cual se prestan servicios a la comunidad. La definición de Pereira (2005) se ajusta totalmente a las características de Sabueso. Un sistema de información es un instrumento para el almacenamiento, procesamiento y recuperación de datos, automatizado o no, generado conjuntamente entre los representantes de los CLPP, las Salas Técnicas, las comunidades organizadas y los grupos vecinales, para disminuir la incertidumbre en la toma de decisiones mediante el suministro de información necesaria para la gestión social.

## **¿Cuál es el sentido de crear este servicio?**

Crear mecanismos municipales para que la gente participe en aquellos procesos de la gestión local cuyo insumo crítico es la información: toma de decisiones, planificación. La construcción de la democracia participativa, necesita disponer de información para hacer diagnósticos precisos de la realidad concreta del municipio, para la planificación y programación; para disponer de los datos requeridos para la contraloría social. Al respecto plantea Pereira:

“El manejo de Información Social tiene repercusiones directas en el proceso de construcción de la democracia participativa, especialmente en la capacidad de incidencia del Consejo Local de Planificación Pública. En este sentido, manejar información social se traduce en un diagnóstico más acertado sobre la realidad en la que se quiere incidir, permitiendo una mejor planificación y programación. Permite realizar comparaciones y evaluaciones sobre realidades distintas, por medio de la descripción de las situaciones locales específicas. La Información Social tiene una importancia radical en el ejercicio de la contraloría social, ya que coloca a disposición de las comunidades un conjunto de indicadores que permite identificar y visualizar las responsabilidades de los distintos actores involucrados en la realidad municipal y local.”

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la Ley de Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM) y la Ley de Consejos Comunales (LCC) conforman el marco jurídico para la participación. En estos tres instrumentos se explicitan instancias y medios para la participación, y se deja claramente abierta la posibilidad de creación de otras instancias que “articulen” a las distintas organizaciones de la comunidad. Se entiende la referida articulación como la integración sinérgica de esfuerzos e iniciativas, entre las distintas organizaciones de la comunidad.

El art. 70 de la CRBV establece:

Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocación del mandato, las iniciativas

legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico: las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad. La ley establecerá las condiciones para el efectivo funcionamiento de los medios de participación previstos en este artículo.

El Art. 261 de la LOPPM establece:

Los medios de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía, son aquellos a través de los cuales los ciudadanos y ciudadanas podrán, en forma individual o colectiva, manifestar su aprobación, rechazo, observaciones, propuestas, iniciativas, quejas, denuncias y, en general, para expresar su voluntad respecto a asuntos de interés colectivo. Los medios de participación son, entre otros, los siguientes:

1. Cabildos abiertos.
2. Asambleas ciudadanas.
3. Consultas públicas.
4. Iniciativa popular.
5. Presupuesto participativo.
6. Control social.
7. Referendos.
8. Iniciativa legislativa.
9. Medios de comunicación social alternativos.
10. Instancias de atención ciudadana.
11. Autogestión.
12. Cogestión.

El enunciado de estos medios específicos no excluye el reconocimiento y desarrollo de otras formas de participación en la vida política, económica, social y cultural del Municipio

El Art. 2 de la LCC, establece:

Los consejos comunales en el marco constitucional de la democracia participativa y protagónica, son instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social.

Un servicio como SABUESO entraría en la categoría de “instancia de atención ciudadana” para el suministro de información administrativa necesaria para la participación; lo cual estaría en total consonancia con el marco jurídico que establece que los funcionarios públicos deben brindar información a la ciudadanía y a sus organizaciones acerca de todo aquello que facilite las decisiones o la participación en asuntos públicos. Esto está contemplado en los artículos 28, 51, 108, 143 y 151 de la CRBV y los artículos 254 y 255 de la LOPPM.

### **¿Qué tipo de información ofrece Sabueso?**

Directorios: empresas, escuelas, servicios de salud, instituciones y organizaciones ciudadanas.

Directorio de Consejos Comunales

Directorio de organizaciones civiles de la comunidad y sus misiones.

Inventario de experiencias comunitarias exitosas

Información sobre la gestión municipal: resultados e insumos para la transparencia.

Información jurídica: leyes que definen mecanismos y medios para la participación.

Información socio-demográfica

Información geográfica, cartográfica y de catastro

Información cívica o ciudadana.

Historia de la región.

### **¿Cuáles son sus principios orientadores?**

La Alcaldía debe favorecer la creación de servicios para la “convivencia” de los distintos grupos o iniciativas ciudadanas. Los Consejos Comunales y las Comunas, son nuevas instancias de participación pero no son las únicas que existen en la comunidad; de allí que cualquier iniciativa desde el gobierno local que lo reconozca estará contribuyendo a la construcción de comunidad, y al fomento de la participación.

Los procesos de toma de decisiones se basan en información cierta, comprobable y que una vez articulada, conduzca a la solución de problemas. Como afirma Jean Preer (2001), “mejor información produce mejores ciudadanos”. Esta simple frase de Preer, ilustra la innegable relación que existe entre información, ciudadanía y calidad de vida. La construcción y el ejercicio de la ciudadanía pasan por la generación y la demanda de información.

La responsabilidad más importante que tienen los servicios de información es devolver a la sociedad el registro de su dinámica, agregando valor a los datos y contribuyendo a la satisfacción las distintas demandas.

### **¿En qué se basa ese modelo?**

En la combinación de dos modelos de gestión y prestación de servicios: el infocentro y la biblioteca pública. Del Infocentro toma el modelo de infraestructura tecnológica y de la biblioteca pública el modelo de gestión de servicio a la comunidad.

### **¿Porqué se llama Sabueso?**

Porque su objetivo es ayudar, orientar y entrenar a los ciudadanos provenientes de las distintas organizaciones comunitarias pertenecientes al ámbito de acción de la alcaldía a buscar y encontrar la información necesaria para ejercer la participación en la toma de decisiones; los procesos de planificación y gestión de proyectos. Además sería muy útil para resolver sus problemas cotidianos de información.

Algunos ejemplos:

¿Cuántos ancianos habitan en la comunidad?

¿Cuántas personas viven en el municipio?

¿Cómo se formula un proyecto?

¿Cómo han resuelto otras comunidades este mismo problema?

¿Cuáles son las farmacias de turno?

¿Dónde hay operativos de cedulação?

¿Cómo se busca y se usa la web de la Onidex y de Cadivi?

¿Cuántas semanas he cotizado al seguro social?

¿Qué están pasando en el cine?,

¿Qué sitio web me sirve para buscar el significado de unas palabras?,

Soy ciego, ¿Puedo bajar un audio libro de Internet?,  
¿Qué es la diabetes?  
¿Cuáles son las agencias del Banco de Venezuela de esta zona?,  
¿Puedo encontrar un mapa de Venezuela en Internet?

**¿Cuáles son las ventajas que plantea?**

Talleres de formulación y gestión de proyectos  
Información sobre y para las mesas técnicas

**¿Cuánto cuesta SABUESO?**

Es un proyecto financiable por la vía de la LOCTI vigente.

**¿Desde dónde se manejaría el servicio?**

Los municipios siempre tienen instancias de desarrollo social y de relaciones con la comunidad. Toda instancia gubernamental tiene una unidad de relaciones comunitarias.

## Referencias.-

Hanson, A. (2001, September). Community Assessments Using Map and Geographic Data. *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 19(2), 49. Recuperado Febrero 3, 2009, de Library, Information Science & Technology Abstracts database.

Hwang, S., & Hoffman, M. (2009, January). In pursuit of the effective neighborhood information system: User-friendliness and training. *Government Information Quarterly*, 26(1), 166-173. Recuperado Febrero 3, 2009, doi:10.1016/j.giq.2008.06.004

Pereira, A. (2005). Programa de fortalecimiento técnico de los Consejos Locales de Planificación Pública (CLPP) Notas de contenido: Módulo 9 Caracas: Ediciones FEGS

Preer, Jean. (2001, September). Where are libraries in Bowling Alone?. *American libraries*, sept, 60-62. Recuperado Febrero 3, 2009, de Library, Information Science & Technology Abstracts database.  
Febrero, 2008.

## **TIC-ALCALDÍA: FOMENTANDO LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIBER-CIUDADANOS**

**María Esther Remedios**

*Excelentísimo Señor Alcalde,*

Felicito su iniciativa al incorporar la asesoría de Doctores en Ciencias Sociales para estudiar los problemas de participación ciudadana que aquejan su municipio y conjuntamente buscar soluciones sustentables. Agradezco asimismo la oportunidad que me brinda de formar parte del equipo de trabajo que ha conformado para tal fin.

Entiendo su preocupación cuando nos comenta que ha recibido quejas de algunos ciudadanos sobre las deficiencias que la participación ciudadana ha tenido en su municipio, en particular con ciertos Consejos Comunales que evidencian una tendencia política y generan con ello un modo de exclusión hacia otros sectores; le informo que un estudio preliminar que he realizado indica que esta situación se está presentando en otros municipios, e incluso organizaciones similares en otros países tienen dificultades análogas a las aquí planteadas.

El artículo 2 de la Ley de Consejos Comunales los define como instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas [1]. Debemos considerar Sr. Alcalde que los Consejos Comunales son una forma de organización territorial emergente muy novedosa en nuestro país, pues la ley que especifica su conformación y funcionamiento fue promulgada por el Ejecutivo Nacional en Abril 2006; es de esperarse entonces que por la complejidad implícita en su conformación, funcionamiento e integración con la comunidad evidencien algún grado de inmadurez.

Cabe destacar, que el Gobierno Nacional a través del Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información (2007), ha anunciado su deseo de “*convertir a los Consejos Comunales, en el combustible de los cinco motores constituyentes que anunció el Presidente Chávez, para este año, en el marco de la construcción y la profundización de la Revolución Bolivariana en el camino hacia el socialismo*” (p.7, 8) [2], por lo que no es extraño observar que algunos Consejos Comunales hayan sido creados por activistas políticos y se evidencie alguna forma de exclusión hacia los sectores opositores.

El Centro Gumilla<sup>4</sup>, publicó en mayo de 2008, los resultados de una investigación exploratoria sobre el funcionamiento de los Consejos Comunales en el país; en el informe se destaca: “*Aunque la pluralidad es la nota positiva de mayor proporción, no dejamos de mencionar la existencia de Consejos Comunales en los que las diferencias no son admitidas, lo que trae consecuencias no deseables en cuanto al interés por lo colectivo y las relaciones sociales al interior de las comunidades*” (pág. 26) [3]. También señala la

---

<sup>4</sup> La Fundación Centro Gumilla, fundada en 1968, es el Centro de Investigación y Acción Social (CIAS) de la Compañía de Jesús en Venezuela.

falta de participación de la comunidad entre los principales problemas que enfrentan los Consejos Comunales.

Adicionalmente, otros hechos tales como las noticias publicadas en la página oficial de los Consejos Comunales (<http://www.consejoscomunales.gob.ve/>) [4] y los acuerdos del manifiesto del Primer Encuentro Nacional de Consejos Comunales realizado en Caracas en febrero de 2008, donde el punto 16 señala “*Convocar a una gran movilización nacional de los consejos comunales en apoyo al Partido de la Revolución, los 5 Motores Constituyentes de la Revolución y para entregar nuestra propuesta de Reforma de Ley de Consejos Comunales*” (<http://www.tiempodecuba.com/node/1345>) [5]; hacen que una parte de la población perciba estas organizaciones como brazos políticos del actual régimen.

Como bien sabe Señor Alcalde, la participación ciudadana ha sido un fenómeno ampliamente estudiado. El portal del Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR) adscrito a la Organización Internacional para el trabajo (OIT), publica una definición operativa de participación, a mi parecer muy acertada: “*participación es toda acción colectiva de individuos orientada a la satisfacción de determinados objetivos. La consecución de tales objetivos supone la existencia de una identidad colectiva anclada en la presencia de valores, intereses y motivaciones compartidas que dan sustento a la existencia de un «nosotros».... a) Para mejorar sus posibilidades de acceso a bienes y servicios; b) para poder integrarse a determinados procesos en curso en una sociedad dada; c) para mejorar sus oportunidades de concretar su proyecto de vida; y d) para sentirse protagonistas, construir deliberadamente su futuro y reforzar en definitiva su autoestima*” [6].

Font y Blanco (2003), citado en Prieto Martín, Pedro (2006), presentan la siguiente definición de participación: “*cualquier actividad dirigida a influir directa o indirectamente en las políticas públicas, realizada tanto por los ciudadanos individuales como por todo tipo de colectivos y asociaciones que éstos formen*” (p. 15) [7]. También establece las condiciones que propician la participación: “la gente sólo participará si el proceso participativo es ampliamente visible, si los objetivos de la participación son claros, si tienen certeza de que la participación no implicará una pérdida inútil de tiempo, si prevén que podrán expresar sus opiniones libremente y si perciben que, efectivamente, las autoridades políticas tendrán en cuenta su opinión” (p. 36). [7]

Existe en Venezuela un amplio basamento legal que promueve, organiza y regula la participación ciudadana<sup>5</sup>. La palabra participación aparece 40 veces mencionada en el texto de la Constitución. La CRBV<sup>6</sup> en su artículo 70 establece: “*Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocación del mandato, las iniciativas legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico: las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las*

---

<sup>5</sup> Ley Orgánica para la Planificación y Gestión de Ordenación del Territorio, Ley Orgánica del Poder Público Municipal, Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública, Ley Orgánica de Participación Ciudadana, Ley de Tránsito y Transporte Terrestre

<sup>6</sup> CRBV: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

*cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad.”[8].*

Cabe destacar que participar activamente exige al ciudadano y ciudadana tiempo y recursos que compiten con sus obligaciones laborales y personales. Participar requiere tiempo para informarse, para analizar las alternativas, para tomar una decisión, para participar y para dar seguimiento a los resultados.

Por otra parte, tal como lo indica el artículo 62 de la CRBV, es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para la práctica de la participación [8]. Es aquí donde tienen cabida las *Tecnologías de la Información y Comunicación* (TIC), como un medio para impulsar y ampliar las opciones de participación ciudadana.

Las TIC en el contexto del gobierno electrónico aparecen como un instrumento poderoso para promover la participación ciudadana; pueden utilizarse para proveer información, consultar e involucrar a los ciudadanos en la formulación de políticas públicas (Urrutia, 2006) [9].

Morato (2008) afirma que Internet podrá mitigar la crisis de participación de los ciudadanos en la toma de decisiones políticas, poniendo las bases para una relación dinámica e interactiva entre políticos y ciudadanos[10]; para Mas Herrera (2007), *“las TIC constituyen un factor de consolidación comunitaria una vez que facilitan la construcción de espacios donde es posible el intercambio de información, el registro de datos, la visualización de la gestión administrativa,..., auténticos espacios de convivencia”* (p.172) [11].

En la Universidad Oberta de Cataluña (Barcelona, España), se lleva a cabo el proyecto *e-Participa* ([www.e-participa.org](http://www.e-participa.org)), cuyo objetivo es diseñar un entorno virtual basado en Software Libre que pueda ser utilizado gratuitamente para reforzar la participación ciudadana dentro de los municipios [12]. Investigaciones realizadas en este proyecto especifican que si continúan las tendencias actuales, tanto los niveles de acceso y conocimiento sobre Internet, como los niveles de uso de la participación ciudadana por parte de los gobiernos municipales van a crecer rápidamente. Por otra parte, aún cuando resulte inalcanzable el ideal democrático de que todos los ciudadanos participen del gobierno de su comunidad, el que se generalice una mayor participación y utilización de estas plataformas por parte de las alcaldías, consejos comunales y demás asociaciones y colectivos que defienden los intereses de los ciudadanos, así como por parte de un creciente número de ciudadanos individuales que se preocupen por los asuntos públicos y cómo éstos les afectan... repercutirá positivamente sobre la política y la gestión municipal, lo que indirectamente beneficiará a toda la ciudadanía, incluyendo a aquellos que no pueden o no desean participar ni utilizar estas plataformas [12].

En línea con lo anterior, nuestros gobernantes y ciudadanos, a través de los diversos medios de comunicación e información que facilitan las TIC, tienen el problema de disponer de un gran volumen de información, compleja y cambiante, que debe ser consultada, analizada y



administrada de forma asertiva para lograr una toma de decisiones informada, eficaz y eficiente.

En este sentido, autores como Ordoñez y Rodríguez (1995), proponen un manejo sistemático de acopio y procesamiento de la información como elemento constitutivo en el proceso de toma de decisiones [13]. Este proceso se inicia con disponer de una clara visión del problema o proyecto donde el decisor (alcalde, dirigente vecinal, vocero(a) de un Consejo Comunal o ciudadano activo) reconoce lo que en definitiva quiere lograr; en segundo lugar realiza un análisis de políticas públicas donde identifica las alternativas y selecciona las más adecuadas de acuerdo al análisis realizado, comprometiéndose con las decisiones tomadas; posteriormente requiere mecanismos de control de gestión con indicadores que le permitan una evaluación continua de la consecución de las metas propuestas. Este ciclo va acompañado de la definición de planes, presupuestos e informes de control que ponen en práctica las decisiones tomadas [13].

Es importante destacar que cualquier sistema de información que se proponga para apoyar la gestión de la Alcaldía y de los Consejos Comunales, y que busque apuntalar la participación ciudadana en el municipio, debe diseñarse para desarrollar la capacidad gerencial de sus gobernantes y ciudadanos, llevándolos a pasar ordenadamente por las actividades que conllevan a una acertada toma de decisiones.

Señor Alcalde, conociendo su interés en lograr que los Consejos Comunales evolucionen hasta ser entidades autónomas, donde se evidencie un modelo de gobierno participativo y protagónico<sup>7</sup>, en el que todos los ciudadanos y ciudadanas de su comunidad se sientan representados y tengan la oportunidad de desarrollarse y participar activamente en la consecución de objetivos comunes, me permito proponer una asesoría para conocer:

¿Cómo pueden las TIC vencer algunos de los obstáculos que tiene la participación del ciudadano en las políticas públicas del Municipio?

¿Cómo vincular e integrar la Alcaldía, los Consejos Comunales y los Ciudadanos utilizando como medio las TIC? ¿Qué estrategias tecnológicas facilitan la información, la participación y la comunicación entre la Alcaldía, los Consejos Comunales y los Ciudadanos para la toma de decisiones que resuelvan los problemas del Municipio?

Para dar respuesta a estas interrogantes le proponemos el proyecto **TIC-Alcaldía**, cuyo propósito es implantar una plataforma virtual para la Alcaldía que busque motivar y facilitar la participación ciudadana a través de mecanismos de interacción electrónica entre los agentes políticos y los ciudadanos, dotando de mayor eficiencia la toma de decisiones dentro del municipio y favoreciendo el funcionamiento eficiente de los Consejos Comunales. El alcance de este proyecto se centra en cubrir los procesos de información, comunicación y participación de los ciudadanos orientados a la toma de decisiones en el

---

<sup>7</sup> “Sistema de gobierno en el que los ciudadanos son sujetos activos y protagonistas de su propio destino, lo que garantiza que la acción de los Poderes Públicos esté a su servicio. Es igualmente una nueva forma de relación entre el Estado y los ciudadanos, en la que la democracia de los partidos es sustituida por la participación protagónica de la ciudadanía.” [http://www.constitucion.ve/constitucion\\_temas\\_es/view/mostrar\\_tema.pag?id\\_tema=6](http://www.constitucion.ve/constitucion_temas_es/view/mostrar_tema.pag?id_tema=6)

ámbito local y que son organizados o apoyados por la Alcaldía y los Concejos Comunales del Municipio.

TIC-Alcaldía se fundamenta en los principios del gobierno electrónico. Según Serna (2002), se entiende por Gobierno Electrónico la utilización de las TIC por parte de los gobiernos locales para la mejora de su gestión interna, la oferta de servicios e información y la implementación de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas [14].

Existen innumerables términos relacionados con el gobierno electrónico, los cuales anteponen los prefijos e- o ciber, así como el calificativo electrónico o digital, siendo los más utilizados: e-participación o participación electrónica, ciberciudadano o ciudadano digital, democracia digital o ciberdemocracia, ciberpolítica, ciber gobierno, etc. Daremos prioridad a los términos participación electrónica y ciberciudadano, para referirnos aquellos ciudadanos que utilizan con preferencia medios electrónicos, basados en las TIC, para realizar sus actividades personales, laborales, políticas, sociales y económicas. En relación a la participación electrónica, Verba, Schlozman y Brady (1995), citado en Borge (2005), indican que es toda actividad voluntaria de los ciudadanos encaminada a influenciar en la selección de los gobernantes o en la toma de decisiones públicas, que se canaliza o se produce a través de medios electrónicos o telemáticos [15].

El gobierno venezolano tiene en marcha varias iniciativas en torno a la implementación del gobierno electrónico en Venezuela, entre las que destacan:

**Portal Gobierno en Línea:** cuyo objetivo es desarrollar e implantar una ventana única a disposición de la sociedad civil en el ámbito: informativo, comunicacional, de registros únicos, transaccionales y estadísticos vía Internet, soportando la transparencia de la gestión pública y de las relaciones intergubernamentales, así como apoyando intrínsecamente el control de gestión del Estado; y permitiendo la integración de Venezuela en la sociedad internacional del Conocimiento. (<http://www.gobiernoenlinea.gob.ve>) [16].

**Desarrollo de Contenidos para Gobierno Electrónico:** cuyo propósito es apoyar el proceso de generación de contenidos para gobierno electrónico mediante diversas estrategias tecnológicas: organización y digitalización de información, desarrollo de sistemas, capacitación, equipamiento y conectividad. (CLAD, 2005) [17].

**Infocentros:** Son espacios de encuentro comunitario para el ejercicio de la democracia participativa donde, con el apoyo de las TIC, se impulsa la organización social y se promueve la apropiación del conocimiento a través de un proceso de formación e intercambio de saberes y conocimientos entre los diferentes actores sociales que hacen vida en la comunidad. Un infocentro es un espacio sociotecnológico para fortalecer el Poder Popular, su énfasis está en la comunidad, no en las tecnologías. (<http://www.infocentro.gob.ve/index.php?id=12>) [18].

**Alcaldía Digital:** cuyo objetivo es crear las condiciones gerenciales y tecnológicas que permitan a las alcaldías del país el procesamiento efectivo de la información y el conocimiento, para optimizar la calidad de la gestión interna y promover su interacción con el ciudadano. ([www.alcaldias.gob.ve](http://www.alcaldias.gob.ve)) [19].

**Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica:** cuyo propósito es democratizar y masificar el conocimiento en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la participación de los más excluidos y su crecimiento personal, se constituye en un proceso educativo

liberador, un espacio pedagógico con aplicación de métodos flexibles y la apertura para una educación participativa, concientizadora y dialógica. ([http://www.misionciencia.gob.ve/view/s8ltoin\\_3.php](http://www.misionciencia.gob.ve/view/s8ltoin_3.php)) [20].

**Uso de las Tecnologías de Información para el ejercicio del Poder Comunal:** Estrategia creada para garantizar la participación ciudadana en la APN, propiciando el acceso masivo de la población a las TI Libres. ([http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1591&Itemid=69](http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=1591&Itemid=69)) [21].

Cabe destacar que la propuesta de TIC-Alcaldía se apalanca en todas estas iniciativas para su desarrollo e implantación. TIC-Alcaldía propone el desarrollo de un portal virtual para la Alcaldía y dar las herramientas para que los Consejos Comunales del Municipio desarrollen sus propios portales, facilitando la integración de los mismos al portal de la Alcaldía, a fin de que estos sirvan de compuerta a los ciberciudadanos del Municipio, y pueda consolidarse allí información relevante para apalancar la toma de decisiones.

Entre los medios de información, comunicación y participación, a los cuales dar prioridad se proponen:

Aplicar encuestas y cuestionarios de opinión en forma electrónica invitando a los ciberciudadanos a que se expresen libremente y presentando públicamente los resultados de la recopilación de sus opiniones, evidenciando con ello transparencia en el proceso.

Proveer un medio de comunicación interactivo con los organismos políticos del municipio, que permita a los ciberciudadanos realizar consultas tanto a la Alcaldía como a los Consejos Comunales, incluyendo un espacio donde se publiquen las respuestas a las preguntas más frecuentes. Es importante destacar, que los ciudadanos deben recibir respuestas a sus planteamientos y dudas de forma asertiva y oportuna evidenciando con ello que están en presencia de un medio de comunicación eficaz y eficiente.

Apoyar los procesos de toma de decisiones que utilizan la recolección de firmas proveyendo un medio alternativo electrónico que amplíe las opciones de participación.

Proveer debates y foros de discusión donde los ciberciudadanos tengan la oportunidad de comunicarse con los decisores de la Alcaldía y de sus Consejos Comunales e influir en forma directa, libre y transparente en la resolución de los problemas de la comunidad.

Publicar la agenda participativa.

Publicar documentos con propuestas para la comunidad invitando a los ciberciudadanos a la revisión y opinión, incorporando en dichos documentos las propuestas ciudadanas.

Hacer campañas de información y de recopilación de datos que inviten a los ciberciudadanos del municipio a registrarse en el portal del Consejo Comunal al que pertenece y crear con ello una Base de Datos de los Ciberciudadanos del Municipio. Esta Base de Datos se puede enriquecer con los datos que puedan proveer otros organismos públicos como el CNE o el SENIAT.

Enviar emails a los Ciberciudadanos del Municipio para invitarlos a eventos o reuniones organizadas por el Consejo Comunal o por la Alcaldía.

Disponer de un espacio dentro del portal para recibir las sugerencias y las quejas del ciberciudadano, dando respuesta eficaz y oportuna a las mismas.

Asimismo, se proponen las siguientes estrategias para la implantación de TIC-Alcaldía:

Uso de Software Libre y Estándares Abiertos tal como lo establece el Decreto 3390.

Distribución e intercambio de información

Publicación y distribución de resultados

Monitorización de la ejecución de las decisiones  
Generación y difusión del conocimiento  
Extensión de las redes sociales  
Promoción de una cultura colaborativa  
Feedback positivo y reconocimiento público  
Metodología participativa y de Toma de Decisiones

Señor Alcalde, para llevar a cabo esta propuesta, le sugiero seguir la siguiente metodología:

### **Fase 1: Preparación**

- a.- Elaborar la planificación y estimación presupuestaria requerida para desarrollar e implantar TIC-Alcaldía.
- b.- Preparar un levantamiento de información para recopilar información sobre la situación actual de la infraestructura y uso de las TIC en el Municipio, así como sus oportunidades y amenazas de cara al desarrollo de los portales y su acceso por parte de los ciberciudadanos de la comunidad.

### **Fase 2: Recopilación de Información**

Recopilar información sobre la infraestructura y uso de las TIC en la Alcaldía, en los Consejos Comunales, en los Infocentros y una muestra de los ciberciudadanos, a fin de conocer, entre otras cosas:

Disponibilidad de Computadores  
Acceso a la telefonía fija y a Internet  
Conocimientos de los miembros de la Alcaldía y de los Consejos Comunales en el uso de Internet y otras facilidades informáticas  
Uso de Internet por parte de los ciberciudadanos  
Ubicación de Infocentros y Cyber-café  
Uso del correo electrónico en la Comunidad  
Experiencia de los ciberciudadanos participando en encuestas, foros electrónicos, etc.

### **Fase 3: Requerimientos del entorno virtual para la participación ciudadana**

- a.- Dada la revisión bibliográfica y la información recabada en las fases anteriores, se procede a la elaboración de los requerimientos generales del entorno virtual que servirá de plataforma para incentivar la participación ciudadana.
- b.- Proponer la conformación de Mesas Técnicas de TIC donde participen además de los Consejos Comunales, la Alcaldía y otros grupos organizados pertenecientes al municipio.
- c.- Se deben tomar en cuenta lineamientos estratégicos del Estado en materia de TIC e iniciativas de otras organizaciones, tales como:
  - Adopción de Tecnologías Libres
  - Mesas Técnicas de Telecomunicaciones Informática y Servicios Postales
  - Portal Gobierno en Línea
  - Alcaldía Digital
  - Entre otros

### **Fase 4: Estrategias para la implantación de TIC-Alcaldía**

a.- Analizando la información obtenida en las fases anteriores, enunciar estrategias que promuevan una mayor y más regular implicación ciudadana en los asuntos de la comunidad a través de una participación más activa y eficiente de sus ciberciudadanos.

b.- Realizar un análisis de alternativas y estudios de factibilidad para establecer prioridades en la implantación de soluciones tales como:

Dotar a la comunidad de tecnología y acceso a Internet.

Implementar soluciones informáticas para la administración eficiente y transparente de la gestión de la Alcaldía y de los Consejos Comunes.

Desarrollar portales Web en los Consejos Comunes integrados al portal Web de la Alcaldía, con funcionalidad para la información, comunicación, participación y toma de decisiones que involucren en forma activa y protagónica a los ciberciudadanos del municipio.

Capacitar a los miembros de la Alcaldía, de los Consejos Comunes y a los ciberciudadanos para hacer un uso eficiente de las TIC en pro de lograr un mayor bienestar en la comunidad.

c.- Con el resultado anterior, elaborar un Plan de Acción para implementar TIC-Alcaldía en fases evolutivas e incrementales, permitiendo la entrega de resultados rápidos en forma progresiva y constante.

Esperando que esta propuesta satisfaga sus expectativas.

Quedando a sus órdenes para responder sus preguntas, se despide cordialmente,

## Referencias.-

- Ley de los Consejos Comunales (2006). En *Gaceta Oficial N° 5.806 (extraordinaria)*. Disponible en [http://www.minec.gob.ve/leyes\\_pdf/ley\\_consejos\\_comunales.pdf](http://www.minec.gob.ve/leyes_pdf/ley_consejos_comunales.pdf). Consultado en Febrero, 2009.
- Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información (2007). *Consejos Comunales: Combustible de los cinco motores constituyentes*. Disponible en [www.minci.gob.ve/publicaciones/6/28841/?desc=consejos\\_comunales-web.pdf](http://www.minci.gob.ve/publicaciones/6/28841/?desc=consejos_comunales-web.pdf). Consultado en Febrero, 2009.
- Machado J. Fundación Centro Gumilla (2008). “*Estudio de los Consejos Comunales en Venezuela*”. Disponible en: <http://www.gumilla.org.ve/files/documents/Estudio.pdf>. Consultado en Febrero, 2009.
- Portal de los Consejos Comunales: Disponible en <http://www.consejoscomunales.gob.ve/>. Consultado en Febrero, 2009.
- Portal Tiempo de Cuba (página que apoya y se vincula a la Coordinadora Andaluza de Solidaridad con Cuba) (2007). “*Manifiesto del I Encuentro Nacional de Consejos Comunales*”. Disponible en <http://www.tiempodecuba.com/node/1345>. Consultado en Febrero, 2009.
- Portal del Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR) adscrito a la Organización Internacional para el trabajo (OIT) (2009). “*Una definición operativa de participación*”. Disponible en: [http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/youth/doc/pub\\_per/ult\\_dec/libro8/i/index.htm](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/youth/doc/pub_per/ult_dec/libro8/i/index.htm). Consultado en Febrero, 2009.
- Prieto Martín, Pedro (2006). “*Sistemas avanzados para la participación electrónica municipal: ejes conceptuales para su diseño*”. Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 9. Temática Variada. Disponible en <http://www.cibersociedad.net>. Consultado en Marzo, 2009.
- Portal de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: Disponible en: <http://www.constitucion.ve/>. Constitución para imprimir: Disponible en: <http://www.constitucion.ve/documentos/ConstitucionRBV1999-ES.pdf>. Consultado en Febrero, 2009.
- Urrutia, Eugenio (2006). “*Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico*”. Gestión y Política Pública. Vol XV. Número 2. Disponible en: [http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num\\_anteriores/Vol.XV\\_No.II\\_2dosem/Eugenio\\_Rivera.pdf](http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XV_No.II_2dosem/Eugenio_Rivera.pdf). Consultado en Marzo, 2009.
- Morato Javier del Rey (2008). “*El potencial cultural y político de Internet*”. Palabra Clave. Vol II. Número 1. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2709728>. Consultado en Marzo, 2009.
- Mas Herrera, M.Josefina (2007). “*Desarrollotecnogeno.com*”. PANAPO.
- Portal e-participa.org (2009) “*Sitio Web de la investigación sobre "Internet para la Participación Ciudadana"*”. Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: <http://www.e-participa.org/es/index.htm#evpc>. Consultado en Febrero, 2009.
- Ordoñez, Luis y Rodríguez, Alberto (1995). “*Guía para el Decisor. Sistemas de Información para la Acción Social de los Gobiernos Regionales y Locales*”. Fundación Escuela de Gerencia Social. Caracas.

Serna, Miquel Salvador (2002). “*Gobierno electrónico y gobiernos locales*”. Universitat Pompeu Fabra. Barcelona – España. Disponible en: <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043804.pdf>. Consultado en Marzo 2009.

Borge, Rosa (2005). “*La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación*”. IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 1. UOC. Disponible en: <http://www.uoc.edu/idp/1/dt/esp/borge.pdf>. Consultado en Marzo, 2009.

Portal del Gobierno en Línea (2009). Disponible en: <http://www.gobiernoenlinea.gob.ve>. Consultado en Marzo, 2009.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2005) “*Factores que inciden en el desarrollo del Gobierno Electrónico Políticas, estrategias, planes, programas y marco legal Venezuela y otros países de LA y el Caribe*”. Disponible en: <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/ge-pol-venezuela.html#2>. Consultado en Marzo, 2009.

Ministerio para el Poder Popular para Ciencia y Tecnología (2009). “*Fundación Infocentros*”. Disponible en: <http://www.infocentro.gob.ve/index.php?id=12>. Consultado en Marzo, 2009.

Ministerio para el Poder Popular de las Telecomunicaciones y la Informática (2008). “*Alcaldía Digital*”. Disponible en: [www.alcaldias.gob.ve](http://www.alcaldias.gob.ve). Consultado en Marzo, 2009.

Ministerio para el Poder Popular para Ciencia y Tecnología (2009). “*Misión Ciencia: Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica*”. Disponible en: [http://www.misionciencia.gob.ve/view/s8ltoin\\_3.php](http://www.misionciencia.gob.ve/view/s8ltoin_3.php). Consultado en Marzo 2009.

Ministerio para el Poder Popular de las Telecomunicaciones y la Informática. Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) (2009). “*Uso de las Tecnologías de Información para el ejercicio del Poder Comunal*”. Disponible en [http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=%20com\\_content&view=article&id=1591&Itemid=69](http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=%20com_content&view=article&id=1591&Itemid=69). Consultado en Marzo, 2009.

## **ÚNETE: ¡Juntos por una Venezuela Participativa!**

**Luis A. Ordóñez V.**

Uno de los retos mas importantes que enfrenta la Republica Bolivariana de Venezuela es la de hacer realidad la aspiración, expresada en su Carta Magna, de lograr una “Democracia Participativa”. La participación ciudadana y política, como problema, abarca aspectos de la psicología, la sociología, la antropología, el derecho y la politologia, que de una u otra forma están lejos de ser conocidos en su totalidad. En este sentido, es indudable que las nuevas tecnologías basadas en la electrónica moderna pudiesen ser utilizadas para facilitar los mecanismos de información y comunicación requeridos para lograr una eficiente participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Debido a la importancia que este hecho merece, en **ÚNETE ¡Juntos por una Venezuela Participativa!** hemos desarrollado un proyecto cuyo objetivo principal consiste en lograr capturar nuevamente el interés de la ciudadanía por su entorno social, lograr la integración eficiente del vecino a su comunidad, y a las instancias publicas y privadas que constituyen su entorno inmediato, a fin de facilitar su participación eficiente en los asuntos públicos, aprovechando las bondades que ofrecen las tecnologías de comunicación e información (TIC's). Nuestra iniciativa consiste en la implantación de un sistema de gestión de comunicación e información a nivel local basado en las TIC's orientado a mejorar la comunicación entre la Asociación de Vecinos, las Juntas de Condominio, las juntas parroquiales, el Consejo Vecinal o Alcaldía y los miembros de la comunidad vecinal en general, con la finalidad de fomentar la participación ciudadana de los individuos en su comunidad. Esta será una manera de empezar a convertir individuos en ciudadanos.

En concreto, proponemos crear una Comunidad Virtual interactiva, o sistema de gestión de comunicación e información a nivel local, que permita al vecino (con atención a su condición de joven, maduro o anciano, hombre o mujer, propietario o inquilino) conocer a los miembros, actividades y eventos de su comunidad, mantenerse en contacto e intercambiar ideas referentes a problemas de carácter común, todo de una forma sencilla, efectiva y cómoda, sin moverse del lugar de trabajo o el hogar. Contribuyendo de esta forma a estimular la sinergia de la misma, pues el pertenecer a una comunidad virtual, les ayuda a percatarse de que son parte de una comunidad física, lo cual, como valor agregado, le facilita la interacción necesaria con los instancias que a nivel comunitario, son responsables de agregar las demandas y canalizarlas.

### **Propuesta de Valor**

El mundo actual se caracteriza por una serie de eventos que afectan al individuo y dificultan su participación ciudadana. Por un lado la generación creciente de información que dificulta la selección de la misma de entre el torrente a que está expuesto el ciudadano. Por otra parte, la escasez de espacios de discusión adecuados que permitan el análisis de ideas y la selección de alternativas preferibles ante problemas específicos. Si a lo anterior unimos aspectos coyunturales como la inseguridad, o la presencia de tecnologías en el



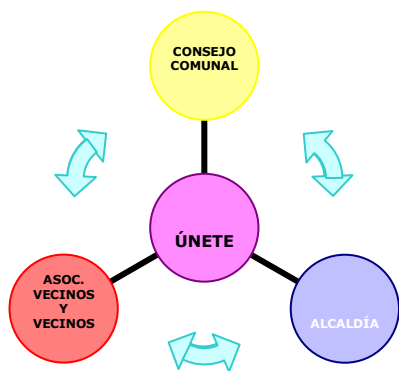
hogar (televisión, radio, computación, etc.), que contribuyen a aislar a los núcleos familiares de su entorno, entendemos como cada día es más difícil lograr la participación activa de los ciudadanos en los aspectos públicos, en las definiciones de política de aquello que les interesa como tales ciudadanos.

Las demandas cada vez crecientes por mantenerse informado y en capacidad de opinar sobre los aspectos de dirección de las instancias que le son cercanas (léase comunitarias, v.gr. consejos comunales o alcaldías) nos han motivado a ofrecerle a los núcleos familiares un sistema de gestión de comunicación e información a nivel local en forma de Comunidad Virtual, la cual actuaría simultáneamente como plaza pública, boletín noticioso, casilla de pagos de servicios comunitarios (cuotas de inscripción a Asociaciones de Vecinos, acceso a las páginas web de las alcaldías para pago de impuestos municipales, etc.) y ventana de comunicación con los organismos de agregación de intereses y dirección a nivel local,.

Lo anterior supondría la generación de un software -dirigido a prestar servicios de comunicación e información en línea - y de actividades adicionales relativas al levantamiento de información, talleres acerca del manejo de la página y el uso eficiente de internet, evaluación de las necesidades de los clientes, evaluación de los cambios actitudinales con respecto al uso de las TIC's, e impacto sobre los valores comunitarios, que se traducirán para el cliente en una comunidad virtual de alto valor agregado en donde tendrán cabida los mismos vecinos, las Asociaciones de Vecinos, las juntas parroquiales, los Consejos Comunales y las Alcaldías. De esta manera, cada uno de ellos se constituye en un ente abierto de información, donde los ciudadanos de una localidad puedan opinar, pedir cuentas a las instituciones, proponer ideas y/o soluciones a la problemática común, o sencillamente hablar sobre la venta de garage que tendrán este domingo en su casa. Lo mismo es válido para las instituciones; Este canal les servirá como puente de enlace para el desarrollo de una comunicación más eficiente entre ellas y las comunidades, logrando adicionalmente una mejor promoción de sus actividades, gracias a la efectividad e inmediatez de la comunicación que proporciona Internet.

Adicionalmente, por originarse UNETE en el seno de un grupo de investigación de una comunidad universitaria, el conocimiento generado por la evaluación permanente del proceso de interacción: [ciudadano -organismo asociativo – Alcaldía] a través de encuestas de campo, grupos focales y entrevistas semi-estructuradas, ayudara a mejorar el instrumento y a arrojar luces sobre los efectos de comunicación e información en los mecanismos de participación del venezolano, colaborando con ello en el desarrollo de nuestra democracia. No olvidemos que el capital social se traduce en confianza y esta a su vez se basa en la información y la comunicación.

Dicho Comunidad Virtual UNETE facilitará entonces la vida de los vecinos, mejorara su calidad de vida como ciudadano, pues ofrecerá servicios tales como pago de cuotas de membresía vía online, información sobre las últimas ordenanzas, lista de correos con el dominio de la comunidad (v.gr. [maria@cafetal.com](mailto:maria@cafetal.com)), sección de foros, chats, chismes, eventos sociales o eclesiásticos, información relevante, de la alcaldía, etc. En fin, dicha comunidad virtual será centro de parada obligada para estar al tanto de TODO lo que sucede fuera de nuestra casa y en nuestra vecindad.



Por ultimo ofrecemos el seguimiento del proyecto por un equipo de especialistas al mas alto nivel, encargado de analizar los avances de la comunidad para ir mejorando el sistema, de manera que se logre la mayor participación ciudadana posible en todos los eventos de la comunidad.

#### Mercado Objetivo.-

El Público Objetivo Directo de la Comunidad Virtual UNETE esta compuesto por dos tipos de clientes. Por una parte los vecinos agrupados en sus núcleos familiares (la suscripción al servicio seria por núcleo de vivienda, entendiendo que todos los miembros de la familia pueden utilizar el servicio en cualquiera de sus diversos aspectos). Estos serian los usuarios principales y su captación se lograría por contacto directo de sus propios dirigentes comunitarios ganados al proyecto, o por parte del personal de Comunidad Virtual UNETE.

El otro tipo de cliente directo serian los Concejos Comunales del área metropolitana de Caracas y las Alcaldías respectivas, quienes encontrarán en la Comunidad Virtual UNETE un mecanismo expedito para conocer de los problemas, las sugerencias, las aspiraciones de las comunidades y ante quienes podrán brindar una gestión transparente que complementa sus propios mecanismos de información y promoción. Este tipo de clientes cancelaran por servicios de promoción y de cancelación de pagos municipales.

El Público Objetivo Indirecto: Creemos que, en adición a los clientes directos mencionados anteriormente, un grupo de clientes indirectos, interesados en la utilización de la Comunidad Virtual por parte de los vecinos, pero que no cancelarán directamente su utilización serán las Juntas Parroquiales, las Directivas de las Asociaciones de Vecinos y de las Juntas de Condominio de los edificios residenciales, pues podrán aprovechar la misma para divulgar sus planes de trabajo, las personalidades involucradas y hasta obtener servicios secundarios tales como, en el caso de las dos últimas, el cobro de las cuotas de afiliación, la cual se llevaría a cabo en forma conjunta con la cancelación de la suscripción a la Comunidad Virtual UNETE.

#### Mercado Potencial.-

Nuestro mercado objetivo será toda la población venezolana y nuestro mercado potencial será la zona metropolitana ya que por ejemplo solamente en Baruta, lugar donde esta nuestra sede universitaria, hay 89 Asociaciones de Vecinos que carecen de un sistema de comunicación e información como el que ofrecemos.

Esperamos tener un ingreso mensual de 10.000.00 de bolívares al cabo de seis meses de operaciones, si logramos que 20 asociaciones de vecinos con 100 vecinos que deseen participar (generalmente cada asociación de vecinos cuenta con por lo menos el doble de vecinos) paguen 50,00 Bs. Mensuales cada una. Estos ingresos serán utilizados fundamentalmente para el servicio de alojamiento del software y las personas que trabajan

en nuestro equipo, ya que contamos con espacios en la Universidad Simón Bolívar que no generan gastos mayores.

### Ventajas Competitivas

Los factores que constituyen la clave del éxito del proyecto los podemos dividir en tres grandes áreas:

En relación a la mejoría de la calidad de vida de los vecinos. Esto se logra tanto desde el punto de vista de la cantidad y calidad de la información acerca de su comunidad (conocerles por fin las caras a los directivos de la Asociación de vecinos o saber a cual hora son las misas los jueves), como de la facilitación de los trámites ante las instancias locales (acceso rápido a la página de la Alcaldía, resolver el problema de declarar la casa como vivienda principal, pagar con tarjeta de crédito mensualmente las cuotas del condominio o de la Asociación de Vecinos), así como por el hecho de que la Comunidad Virtual UNETE actuara como un foro de discusión de los problemas de la comunidad y sus posibles soluciones para ser presentados a las autoridades, mediante el uso de técnicas de blog y foros abiertos en el “correo comunitario”, por no hablar de la posibilidad de realizar encuestas en forma expedita, facilitando la “lluvia de ideas” y su análisis. Finalmente, el “periódico virtual” permitirá compartir noticias y eventos, contribuyendo el todo a la formación de un verdadero espacio participativo y protagónico. La facilidad de la participación debido a lo sencillo y cómodo del servicio, promoverá la participación e integración en forma protagónica de los vecinos en acciones comunitarias para su propio bienestar, reafirmara la conciencia ciudadana y generara y profundizara las relaciones interpersonales entre los miembros de esa comunidad. Trabajando en forma conjunta con las Instituciones Asociadas (Asociaciones de Vecinos, Consejos Comunales y Alcaldías), se logra una interacción sinérgica de alto rendimiento, lo cual constituye un beneficio tanto para las propias instituciones como para los ciudadanos.

Por otra parte, al estar UNETE, ¡Juntos por una Venezuela Participativa! conformado por un grupo académico de voluntarios de alta experticia, pertenecientes a la comunidad de la Universidad Simón Bolívar, específicamente de la Sección de Estudios de la Participación de la misma, se puede desde ya garantizar la utilización de los más avanzados conocimientos en el diseño de los instrumentos, tanto del espacio virtual, como de las encuestas y técnicas utilizadas para incrementar el efecto positivo de la Comunidad Virtual UNETE en la participación comunal de los ciudadanos. Adicionalmente, el mismo emprendimiento será evaluado como un proyecto en forma permanente, de manera de mejorar progresivamente la utilidad y eficiencia del mismo.

Finalmente, y dada la naturaleza del servicio y del grupo, los costos operativos resultan sumamente bajos, convirtiéndose así en un servicio prácticamente subsidiado a la comunidad. Con el centro de operaciones instalado en la Universidad Simón Bolívar, y los procesos administrativos manejados por FUNINDES (la Fundación de Investigación y Desarrollo de la USB) y con importantes aspectos relativos al desarrollo de productos generados como tarea voluntaria, o subsidiados como actividades de investigación, el costo final trasladado a los clientes será el absoluto mínimo imprescindible para realizar las tareas necesarias para brindarle a los clientes un servicio optimo y de alta calidad.

También es conveniente dejar establecido acá, que para este momento no existe competencia directa en el mercado con productos similares al que hoy presentamos, por lo que nuestro producto representa una verdadera innovación en el área de proporcionar mejores mecanismos de comunicación y participación a las comunidades. Con nuestro claro dominio del tema tecnológico, y las necesidades operativas de personal altamente calificado de fácil acceso dada nuestra condición de grupo universitario, podemos definitivamente apoyar la generación de Capital Social en las comunidades donde participemos y apoyar así el desarrollo de una democracia participativa y protagónica en nuestro país.

#### Resumen del Sistema de Negocio.-

En primer lugar se desarrollará un sistema de página web que contenga un demo de los siguientes aspectos: Información sobre las Asociaciones de Vecinos en el área, con datos de toda la comunidad, incluyendo fotos de las personas que conforman las Juntas de Condominio, Asociaciones de Vecinos o Consejo Vecinal, y planes de trabajo por Secretaria; un periódico comunitario virtual de periodicidad semanal, la misma será responsabilidad tanto de cada organización, como de nuestro equipo responsable de mantener la página actualizada; una pagina de correo comunitario (estilo webmail); una sección de enlaces a la pagina de la alcaldía y otras entidades publicas de interes; información sobre leyes y un buscador que haga mas facil el uso de esta aplicación; un foro para consultas publicas de interés para la comunidad (los tema en esta pagina de foros pueden ser iniciados por los vecinos, o por directivos de la alcaldía o de los Consejos Comunales); una sección de pagos (a fin de cancelar la pagina mensualmente u otros servicios); y un sistema de votación para consultas en línea (si es el deseo de la comunidad).

Una vez generado el demo se solicitaran entrevistas con Directivos Comunitarios de las Asociaciones de Vecinos de la zona elegida para iniciar la Etapa Piloto. Cuando vecinos dirigentes de al menos tres Asociaciones expresen su interés por la Comunidad Virtual UNETE mediante la firma de un contrato de suscripción al servicio, se iniciara una campaña de publicidad a los vecinos a través de entrevistas directas y distribución de promociones en lugares de reunión de la comunidad (abastos, sede de la Asociación, etc). Se considerara consolidada una comunidad cuando al menos el 10% de los miembros de la Asociación se hayan suscrito a la Comunidad Virtual UNETE. Se realizara una encuesta a los vecinos (suscritos – no suscritos) para indagar sobre sus actitudes en relación a la participación y las expectativas generadas sobre la Comunidad Virtual UNETE. Este estudio servirá de línea base para estudios posteriores en relación al impacto del servicio en la participación ciudadana de la comunidad. En relación a los contenidos y quiénes los producirán, sobre todo en la etapa piloto, aunque la idea es que las comunidades generen sus informaciones y su íter actuación, hay que pensar en la posibilidad de que sean los miembros de UNETE quienes tengan que, por ejemplo, ir a la iglesia y ver los horarios de misa para ponerlos en la página web. Hay que tener cuidado en que no se esté construyendo una herramienta que funcione solo si conseguimos a individuos sumamente comprometidos de antemano con su comunidad. De manera que en esta etapa se calibrara el verdadero rol de UNETE en el mantenimiento permanente de la Comunidad Virtual ofrecida.

Cuando se hayan consolidado al menos cinco Asociaciones de Vecinos y sus comunidades en la zona geográfica de cobertura de un Consejo Comunal, se iniciaran contactos con los directivos de dicho Consejo a fin de lograr la suscripción del mismo al servicio de la Comunidad Virtual UNETE, mediante la oferta de espacios de promoción de sus labores y la difusión de mensajes y convocatorias, aparte de poder utilizar los servicios de consulta publica y mensajería.

Al lograr la consolidación de al menos tres Concejos Comunales y sus respectivas Asociaciones de Vecinos se tratara de incorporar a la Alcaldía bajo la figura de Auspiciadora del sistema, con posibilidades de promoción, difusión de noticias e interacción con la comunidad.

En todos los casos el cobro de los contratos de suscripción se podrán realizar a través de la misma pagina web o por debito directo de tarjetas de crédito o mediante depósitos bancarios.

A lo largo de esta etapa que se estima en seis meses, se realizaran tanto encuestas, como grupos de enfoque con vecinos, dirigentes vecinales y funcionarios, orientadas a definir y precisar las diferentes necesidades de los usuarios por: instancia de adscripción (vecino-dirigente-funcionario), edad y sexo.

El Sistema de Negocio debe tener presente que el proyecto de implantación tiene etapas claramente diferenciadas. Una primera, que estimamos en seis meses de duración, deberá considerarse como etapa piloto. Será cuando se desarrolle el software en trabajo muy estrecho con las primeras comunidades donde se trabaje y donde se abarcarían pocas (preferiblemente tres zonas o Consejos Comunales) unidades correspondientes a una misma alcaldía, permitiría obtener experiencia en la concreción de contratos con las Alcaldías, Juntas Parroquiales, Consejos comunales, Asociaciones de Vecinos, Juntas de Condominio, y una segunda etapa, donde se extiende el servicio al resto del área metropolitana de Caracas a lo largo de dieciocho meses, antes de extendernos al resto del país posteriormente.

Entre los competidores esperados, una vez iniciado el proceso, se encuentran las empresas dedicadas a la producción de software de gestión de administración y las empresas o particulares desarrolladores de páginas Web. Otra posibilidad, es que se presente la situación de que sean las propias alcaldías las interesadas en adelantar este tipo de proyectos por razones estrictamente políticas, lo cual llevaría a “perder el cliente”. La verdad es que en ningún caso el diseño y mantenimiento de este tipo de plataforma desde las propias Alcaldías ha tenido éxito, por perderse el sentido de “comunidad interactiva”.

A lo largo del proceso, el equipo de investigación realizara estudios sobre la mejor forma de implantación y sustentación del servicio en el interior del país, esto como consecuencia directa de las diferencias tanto geográficas, económicas (poder adquisitivo) y culturales existentes entre la región de implementación y el interior del país. Para así lograr un mejor enfoque de las diferencias de mercado, y poder tomarlas en cuenta a la hora de generar las diferentes versiones del producto.

Es importante en este punto aclarar que la razón por la que los miembros de una comunidad querrán pagar por nuestros servicios ha sido analizada en encuestas que hemos llevado a cabo. En estas encuestas hemos podido notar la falta de participación ciudadana de los integrantes de diferentes comunidades por falta de tiempo o apatía a la hora de asistir a las reuniones de la Junta de Condominio, Asociación de Vecinos o Consejo Vecinal dependiendo del caso, que es donde se le informa a la comunidad sobre las cosas que han ocurrido durante un periodo determinado de tiempo. A través de esta página el vecino podrá realizar gestiones, mantenerse informado y opinar sobre lo que pasa en su comunidad desde la comodidad de su hogar y sin tener que esperar la próxima reunión.

#### Impacto Social.-

- Integración de los vecinos a su comunidad. No sólo de los adultos de ambos sexos, sino también de los jóvenes y niños, a través de un sistema interactivo y amigable.
- Aumento de Sinergia en la comunidad, lo que se ve reflejado en una mayor colaboración e interés en su entorno, y a su vez en una mejor calidad de vida para los vecinos del sector.
- Generación de Capital Social y pertinencia social como consecuencia directa del continuo contacto entre los miembros de la comunidad, lo que se refleja en un aumento de la confianza entre los individuos que dirigen las Asociaciones de Vecinos, Consejos Comunales, la Alcaldía y los vecinos, aumentando la efectividad de las instituciones pues los vecinos estarán mas motivados a formar parte de ellas.
- Mejoramiento de las condiciones físicas y organizativas de las Asociaciones de Vecinos y Consejos Comunales, debido al aporte económico que darán los vecinos como consecuencia de la cuota obligatoria que esta estipulada en la ley, pero que en la mayoría de las personas se ignora o descuida.
- Al involucrar a más vecinos, se fomenta la participación de la sociedad, lo que se traduciría en un semillero de ciudadanos y no de simples habitantes. Una manera de convertir a individuos en ciudadanos interesados en lo que pasa en su comunidad.
- Integración de comunidades de un mismo municipio, para resolver problemas comunes o ayudar a la resolución de los problemas de otra comunidad.
- Apoyo a las labores de la Alcaldía, pues la solución a los problemas la generan los mismos vecinos. Habrá una mayor eficacia a la hora de realizar y diseñar planes y proyectos ya que se van a conocer las necesidades de los vecinos.
- Surgimiento de nuevos líderes comunitarios.